

M.53491

M  
C357.t  
2004  
c1



*Viña Santa Rita*



# TRABAJO SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA APROXIMACIÓN DESDE S.A VIÑA SANTA RITA.

*Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en  
Servicio Social y al Título Profesional de Asistente Social.*

**Institución:** S.A Viña Santa Rita.

**Alumnas Seminaristas:** Roxana Monserrat Catalán Ponce.  
Gabriela Cecilia Martínez Larrain.

**Profesora Guía:** Sra. Marta Bustos Díaz.

302

2004

Universidad de Valparaíso  
CHILE  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BIBLIOTECA



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO  
ALUMNOS QUE SE INDICAN

VALPARAISO, 07 de marzo de 2005.

**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Profesora Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2004 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social Sres. **ROXANA CATALÁN PONCE** y **GABRIELA MARTÍNEZ LARRAÍN** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**TRABAJO SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA APROXIMACION DESDE S.A. VIÑA SANTA RITA**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,8 (seis coma ocho)**.

  
**MARTA BUSTOS DIAZ**  
**PROFESORA GUIA**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE.  
MBD/plr.-



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO  
ALUMNOS QUE SE INDICAN


VALPARAISO, 7 de marzo de 2004.

**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2004 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **ROXANA CATALAN PONCE** y **GABRIELA MARTINEZ LARRAIN** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**TRABAJO SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA APROXIMACIÓN DESDE S.A. VIÑA SANTA RITA**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,2 (seis coma dos)**.

  
**CHRISTIAN CORVALAN RIVERA**  
**PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE.  
CCR/rra.-

*Agradecemos cordialmente a Viña Santa Rita, por apoyarnos constantemente, creer nuestro proyecto y en nosotras.*

*Queremos agradecer además a cada una de las personas que conforman la gerencia de Recursos Humanos, por aquellas sonrisas oportunas, por su constante ayuda y disponibilidad, por el cariño, el apoyo incondicional, y por permitimos aprender día a día de nuestros errores y logros.*

**Roxana y Gabriela.**

---

A Mamá por sus palabras de aliento  
y confianza que ayudaron a ponerme de pie cuando fue necesario.....

A mi Padre y Laura por toda la paciencia  
"soporta y resiste, ese esfuerzo te será útil algún día".....

A Maria Paz "Pachy" por su especial acogida en su hogar  
y por todos los momentos vividos que alegraron el desarrollo del proceso.....

A mi compañera de Seminario de Título, Gaby  
con quien compartimos grandes alegrías, anhelos y conversaciones que  
hicieron del trabajo una etapa de gran aprendizaje personal.....

A Claudia por su importante ayuda incondicional que fue un  
gran aporte para el desarrollo del trabajo de verdad muchas "Gracias"....

El amigo es más necesario que el fuego y el agua por que así  
como no se puede vivir sin el agua y el fuego, es imposible vivir sin amistad.....

El final del camino te obliga a reflexionar todo lo  
vivido y doy gracias a Dios por esta importante oportunidad.....

**ROXANA**

*Gracias Señor por darme la oportunidad de vivir este proceso de aprendizaje y crecimiento.*

*Quiero agradecer a mi Familia, papás y hermanas, por el apoyo y la paciencia durante esta etapa de mi vida, por creer en mí y ayudarme a alcanzar mi sueño.*

*No puedo dejar de agradecer a aquellas familias que abrieron las puertas de sus hogares para acogerme y que hicieron de mis días en Santiago un momento cálido y familiar. Gracias tío kiko, tía Chica, tía Toyi y a mis queridos Aranditas.*

*Finalmente, pero no menos importante, agradezco a mis amigos, a aquellos que fueron mi apoyo y que me acogieron en los momentos difíciles y que estuvieron siempre con una gran sonrisa y un abrazo, de todo corazón, gracias **Cony, Leslie, Clau V y Omar.***

**Gaby.**

## ABSTRACT

### 1. ANTECEDENTES GENERALES:

**NOMBRE TESIS:** Trabajo Social y Responsabilidad Social Empresarial: Una aproximación desde S.A Viña Santa Rita.

**EQUIPO SEMINARISTA:** Roxana Catalán Ponce.  
Gabriela Martínez Larrain.

**DOCENTE GUÍA:** Marta Bustos Días.  
Asistente Social y Docente Escuela Trabajo Social.  
Universidad de Valparaíso.

**UNIDAD ACADÉMICA:** Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso.

**INSTITUCIÓN PATROCINANTE:** S.A Viña Santa Rita

### DESCRIPCIÓN GENERAL:

El presente resumen representa la experiencia de trabajo desarrollado en la empresa nacional S.A Viña Santa Rita, con el fin de recopilar y sistematizar la información respecto a las acciones, tendientes a mejorar la Calidad de Vida Laboral, realizadas por Viña Santa Rita, con el fin de guiar la creación de una política formal de Responsabilidad Social Empresarial Interna dentro de la Empresa.

**DESTINATARIOS:** Alumnos y Profesionales interesados en la Responsabilidad Social Empresarial.

### OBJETIVO DE LA EXPERIENCIA:

“Conocer las acciones relacionadas al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita y que puedan ser vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial Interna”

### METODOLOGÍA DE TRABAJO:

El proceso de Seminario de Título se desarrolló en base a una investigación de tipo **Exploratoria, Descriptiva**. Para el proceso investigativo se establecen objetivos y preguntas significativas para dar respuesta al problema inicial.

Para este fin se utilizó una muestra probabilística estratificada de 122 personas, es decir, un 25% de los trabajadores de la Empresa.

Para el desarrollo de la investigación se establecen 3 objetivos específicos, de los que se extraen 5 variables de estudio.

## SÍNTESIS RESULTADOS

Se presentan los resultados de la investigación como resolución de los Objetivos Específicos.

### Objetivos Específicos:

- **Conocer las acciones realizadas por la empresa S.A Viña Santa Rita, en relación con la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores.**  
La Empresa implementa 32 indicadores referentes a la Calidad de Vida Laboral, es decir solo 10 indicadores utilizados en el estudio no forman parte de los programas formales de la Empresa.
- **Identificar el Conocimiento e Interés, presentado por los Trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, en relación a las acciones que apuntan al mejoramiento de su Calidad de Vida Laboral.**  
Los resultados de la investigación reflejan que un 54% de los trabajadores de la muestra conocen las acciones que apuntan al mejoramiento de su Calidad de Vida Laboral.  
En relación a la importancia que presentan los trabajadores en cuanto a las acciones antes mencionadas, se observa que un 63% de la muestra reconoce como Importantes estas acciones y sólo un 7 % las cataloga como poco importantes.
- **Identificar el Conocimiento e Interés, presentado por los Trabajadores de la S.A Viña Santa Rita en relación a la Responsabilidad Social Empresarial**  
Se realizaron cinco Focus Group, en los que participan 32 trabajadores en total. Con el fin de obtener los datos se dividen los grupos en 10 subgrupos de los cuales el 90% relaciona el concepto de Responsabilidad Social Empresarial con las acciones representadas.  
La pauta de observación realizada identificó un gran interés por parte de los trabajadores, hacia la temática de la Responsabilidad Social Empresarial.

## CONCLUSIÓN

- Se considera que la Empresa mantiene cubierta las siete dimensiones estipuladas para el desarrollo de los indicadores para el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral.
- Las acciones con menor porcentaje de reconocimiento por parte de los trabajadores tienen relación con la política interna de la empresa, participación de los trabajadores de la información económica, financiera y los beneficios otorgados por un organismo de seguridad social externo a la empresa.
- Es posible deducir que gran parte del desconocimiento y desinterés reflejados hacia algunas acciones realizadas por la Empresa tienen directa relación con un problema de comunicación, tanto ascendente como descendente.

## ABSTRACT

### 1. GENERAL ANTECEDENTS:

NAME OF THE SEMINARY: **Social Work and Corporate Social Responsibility: An approach from S.A Viña Santa Rita**

SEMINARY TEAM: *Roxana Catalán Ponce.  
Gabriela Martínez Larrain.*

SEMINARIST GUIDE PROFESSOR: *Marta Bustos Días., Social Assistant and Teacher, School of Social Assistance, University of Valparaiso.*

ACADEMICAL UNIT: *School of Social Assistance, , University of Valparaiso.*

SPONSOR: *S.A Viña Santa Rita*

### GENERAL DESCRIPTION:

This summary document represents the work experience developed in the national enterprise S.A Viña Santa Rita, with the purpose of compiling and systemizing the information about actions, with the tendency to improve the quality of labor life, made by Viña Santa Rita, with the purpose to create a formal Enterprise Social Responsibility policy inside the enterprise.

**ADRESSEES:** Students and professionals interested in the Corporate Social Responsibility

### OBJETIVE OF THE EXPERIENCE:

"To know the efforts related to the improvement of the quality of labor life of the workers in S.A Viña Santa Rita that can be linked to the internal Corporate Social Responsibility

### WORK METHODOLOGY:

The process of the graduation seminary was based in a Explorative, Descriptive type of investigation. For the investigation process there was a establishment of significant objectives and questions to answer the initial problem.

For that problem, a stratified probabilistic sample was used for 122 people, that means that a 25% of the employees of the enterprise.

For the development of the investigation three specific objectives were established, of which 5 variables were extracted.

## SUMMARY OF THE RESULTS

The results of the investigation are presented like the resolution the Specific Objectives.

### Specific Objectives:

- **To know the efforts made by the enterprise S.A Viña Santa Rita, related with the improvement of the quality of labor life of their employees.**

The enterprise implements 32 indicators referring about the quality of labor life that means that only 10 of the indicators used in the investigation aren't in the formal programs of the enterprise.

- **To identify the knowledge and interest presented by the employees of S.A Viña Santa Rita, related to the efforts targeted for the improvement of their quality of labor life.**

The results of the investigation reveal that 54% of the employees of the sample know about actions that are targeted for the improvement of their quality of labor life.

Related to the importance that the employees show about the actions recently mentioned, 63% of the sample recognized that those actions are important and only 7% thought that they aren't important.

- **To identify the knowledge and interest presented by the employees of S.A Viña Santa Rita, related to the Corporate Social Responsibility.**

Five focus groups were made, in which a total of 32 workers participated. With the purpose of obtaining the data, the groups were divided in 10 sub groups. The 90% related the represented action with the Corporate Social Responsibility.

The observation guideline identified great interest from the employees, about the Corporate Social Responsibility thematic.

## CONCLUSION

- It is considered that the enterprise maintains fulfilled the seven dimensions that were stipulated for the development of the indicators for the improvement of the quality of labor life of the employees.
- The actions with the lowest % of recognition from the employees have relation with the internal policies of the enterprise, participation of the workers with the economical information, financial information and the benefits given by a external social security organism.
- The actions with the lowest percent of recognition from the workers have relation with the internal policies of the enterprise.
- It is possible to deduce that a great part of the ignorance and the disinterestedness reflected towards some of the actions made by the enterprise have a direct relation with communication problems, both

## INDICE

INTRODUCCIÓN	2
--------------	---

### CAPÍTULO I "CONTEXTO INSTITUCIONAL"

INTRODUCCIÓN	4
RESEÑA HISTÓRICA	6
S.A VIÑA SANTA RITA Y SUS VALLES	10
ORGANIGRAMA VIÑA SANTA RITA	12
ORGANIGRAMA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	13
SERVICIO SOCIAL EN LA EMPRESA	14
RECURSOS HUMANOS	14

### CAPÍTULO II "REFERENTES DE LA INVESTIGACIÓN"

INTRODUCCION	18
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
PRESENTACIÓN	19
LÍNEAS DE ACCIÓN	20
1.- SELECCIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN O PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	20
2.-FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.	20
3.- DELIMITACIÓN DEL TEMA.	22
4.- TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
5.- PLANTEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS	22
6.- REFERENTES TEÓRICOS CONCEPTUALES	24
PRESENTACIÓN	24
ASPECTOS TEÓRICOS	26
- <u>La evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.</u>	26
- <u>Aproximación al concepto de Responsabilidad Social en Chile.</u>	29
- <u>Enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial</u>	32

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	<b>34</b>
<b>1. Ética Empresarial :</b>	<b>34</b>
<b>2. Calidad de vida laboral :</b>	<b>35</b>
<b>-Aspectos a considerar en el desarrollo de la Calidad de Vida laboral</b>	<b>38</b>
<b>3. Medio Ambiente:</b>	<b>39</b>
<b>4. Comercialización y Marketing responsable:</b>	<b>39</b>
<b>5. Compromiso con la comunidad:</b>	<b>40</b>
<b>EL BALANCE SOCIAL</b>	<b>41</b>
<b>- Balance Social y sus beneficios</b>	<b>42</b>
<b>- Principales modelos de Balance Social</b>	<b>44</b>
<b>INCORPORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL INTERIOR DE LA EMPRESA</b>	<b>46</b>
<b>- Trabajo Social Y Calidad De Vida Laboral</b>	<b>47</b>
<b>- Productividad y Calidad de Vida Laboral</b>	<b>48</b>
<b>ROL Y UBICACIÓN DEL ASISTENTE SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES</b>	<b>50</b>
<b>- Perfil del profesional que trabaja en el bienestar moderno</b>	<b>51</b>
<b>6.-SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>52</b>
<b>7.-SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>52</b>
<b>8.-OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>53</b>

## **CAPÍTULO III "SISTEMATIZACIÓN DE LOS RESULTADOS"**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>83</b>
<b>ANÁLISIS DE LA VARIABLE N°1</b>	<b>84</b>
<b>"ACCIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL"</b>	<b>84</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>84</b>
<b>DIMENSIÓN N°1</b>	<b>85</b>
<b>DIMENSIÓN N°2</b>	<b>87</b>
<b>DIMENSIÓN N°3</b>	<b>88</b>
<b>DIMENSIÓN N°4</b>	<b>89</b>
<b>DIMENSIÓN N°5</b>	<b>96</b>
<b>- Desarrollo Profesional y Empleabilidad</b>	<b>96</b>

<b><u>DIMENSIÓN N°6</u></b>	<b>98</b>
<b><u>DIMENSIÓN N°7</u></b>	<b>102</b>
<b>INDICADORES NO IMPLEMENTADOS POR PARTE DE LA EMPRESA</b>	<b>104</b>
<b>ANTECEDENTES DE LAS VARIABLES N°2 y N°3</b>	<b>108</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>108</b>
<b>ANÁLISIS VARIABLE N°2:</b>	<b>110</b>
<b>"CONOCIMIENTO DE LAS ACCIONES POR PARTE DE LOS TRABAJADORES"</b>	<b>110</b>
<b>ANÁLISIS GENERAL</b>	<b>110</b>
<b>ANÁLISIS POR CATEGORÍAS</b>	<b>113</b>
<b>ANÁLISIS DE LA VARIABLE N°3:</b>	<b>119</b>
<b>"INTERÉS DE LOS TRABAJADORES"</b>	<b>119</b>
<b>ANÁLISIS GENERAL</b>	<b>119</b>
<b>ANÁLISIS POR CATEGORÍAS</b>	<b>122</b>
<b>CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES</b>	<b>132</b>
<b>ANTECEDENTES DE LAS VARIABLES N°4 Y N°5</b>	<b>137</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>137</b>
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA</b>	<b>138</b>
<b>ANÁLISIS DE LA VARIABLE N°4:</b>	<b>141</b>
<b>"ACCIONES RELACIONADAS AL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL"</b>	<b>141</b>
<b>ANÁLISIS GENERAL</b>	<b>150</b>
<b>ANÁLISIS DE LA VARIABLE N°5:</b>	<b>152</b>
<b>"PERCEPCIÓN E INTERÉS DE LOS TRABAJADORES"</b>	<b>152</b>
<b>CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES</b>	<b>156</b>
<b>CONCLUSIONES GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>157</b>

## CAPÍTULO IV "PROPUESTA DE ACCIÓN Y TRABAJO SOCIAL"

INTRODUCCION _____	163
PROPUESTAS DE ACCIÓN _____	164
PRESENTACIÓN _____	164
EVOLUCIÓN EN PRO A SER SOCIALMENTE RESPONSABLE _____	165
ASPECTOS DESTACADOS _____	167
MEJORAMIENTO DE LOS ASPECTOS DEFICITARIOS _____	169
Acciones comunicacionales complementarias _____	169
Reporte Social Interno _____	169
Lineamientos básicos para la realización de un Reporte Social Interno _____	170
Realización de un Balance Social _____	172
Lineamientos básicos para la realización de un Balance Social _____	173
CONCLUSIÓN _____	175
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y TRABAJO SOCIAL _____	176
DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL _____	181

## CAPÍTULO V "EVALUACIÓN DEL PROCESO"

INTRODUCCION _____	184
EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN _____	185
- Evaluación de los referentes conceptuales _____	185
- Evaluación de las técnicas de recolección de las información _____	185
APRENDIZAJES Y APORTES EN TORNO AL TEMA _____	189
REFERENCIAS BIBLOGRÁFICAS _____	190
ESPECIALIZACIÓN EXTERNA DEL EQUIPO SEMINARISTA _____	190
PAGINAS WEB _____	190
LITERATURAS ESPECIALIZADAS _____	191
DOCUMENTOS _____	191

## INTRODUCCIÓN

El Seminario de Título que a continuación se presenta fue realizado durante el año académico 2004, por Roxana Catalán Ponce y Gabriela Martínez Larrain, Alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social en la Universidad de Valparaíso, quinta región; y fue desarrollado al interior de la empresa nacional de rubro vitivinícola, S.A Viña Santa Rita.

El presente tiene como objetivo sistematizar las acciones relacionadas con la Calidad de Vida Laboral al interior de la S.A Viña Santa Rita, para colaborar a la orientación de una política formal de **Responsabilidad Social Empresarial** Interna en relación a la Calidad de Vida Laboral.

Hoy en día el proceso de globalización plantea diferentes desafíos de distinto rango, siendo decisivo para marcar la orientación del proceso, la configuración de una ética económica, que convoca al sector empresarial a valorar la rentabilidad de una práctica socialmente responsable.

El gobierno y el sector empresarial incorpora dentro de su agenda de trabajo la promoción de la Responsabilidad Social y de esta manera tanto las autoridades como los empresarios están recogiendo una sensibilidad y un enfoque que está presente en las empresas líderes en el mundo, como lo es la relación existente entre los negocios y la creación de una cultura global basada en la reciprocidad, confianza, solidaridad y un desarrollo humano sustentable.

La Responsabilidad Social Empresarial es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas.

En otras palabras, es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra, ya que la empresa dentro de su carácter de organización social contempla la preocupación de políticas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral y la R.S.E Interna responde a este requerimiento.

Con los antecedentes adquiridos en relación a Responsabilidad Social Empresarial se realiza una investigación al interior de la empresa S.A Viña Santa Rita con el fin de sistematizar las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral para una posterior creación de una política formal de Responsabilidad Social Empresarial Interna.

La siguiente investigación consta de seis capítulos que dan a conocer su desarrollo.

El primer capítulo desarrolla el contexto institucional en que se realiza el Seminario de Título, en relación a su historia, organización junto a la descripción del Trabajo Social al interior de la Empresa.

El siguiente capítulo contiene los referentes teóricos conceptuales que sustentan el proceso de investigación, en el cual se desarrolla la temática de la Responsabilidad Social Empresarial, su implicancia en Chile, por otro lado los roles y funciones del Asistente Social al interior de la empresa. Este capítulo contempla a su vez los lineamientos principales que guían la investigación.

En el tercer capítulo, denominado "Sistematización de los Resultados", se desarrollan según las variables de investigación, los datos arrojados por las herramientas de recolección de datos descritas en el capítulo anterior, los cuales son analizados mediante gráficos y tablas explicativas y posteriormente descritos para su mayor comprensión.

Luego de la obtención y análisis de los resultados se realizan propuestas de acción, con el fin de resolver aquellos aspectos deficientes arrojados por la investigación, las que se describen en el capítulo número cuatro.

Por último se realiza la evaluación final del proceso de Seminario de Título en relación a la metodología utilizada, aprendizajes y aportes en torno al tema, el apoyo institucional, la guía académica y el desempeño de las Alumnas Seminaristas.

**CAPÍTULO I**  
**"CONTEXTO INSTITUCIONAL"**

## INTRODUCCIÓN

El Seminario de Título que a continuación se presenta fue realizado durante el año académico 2004, por Roxana Catalán Ponce y Gabriela Martínez Larrain, Alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social en la Universidad de Valparaíso, quinta región; y fue desarrollado al interior de la empresa nacional de rubro vitivinícola, S.A Viña Santa Rita.

El presente tiene como objetivo sistematizar las acciones relacionadas con la Calidad de Vida Laboral al interior de la S.A Viña Santa Rita, para colaborar a la orientación de una política formal de **Responsabilidad Social Empresarial** Interna en relación a la Calidad de Vida Laboral.

Hoy en día el proceso de globalización plantea diferentes desafíos de distinto rango, siendo decisivo para marcar la orientación del proceso, la configuración de una ética económica, que convoca al sector empresarial a valorar la rentabilidad de una práctica socialmente responsable.

El gobierno y el sector empresarial incorpora dentro de su agenda de trabajo la promoción de la Responsabilidad Social y de esta manera tanto las autoridades como los empresarios están recogiendo una sensibilidad y un enfoque que está presente en las empresas líderes en el mundo, como lo es la relación existente entre los negocios y la creación de una cultura global basada en la reciprocidad, confianza, solidaridad y un desarrollo humano sustentable.

La Responsabilidad Social Empresarial es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas.

En otras palabras, es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra, ya que la empresa dentro de su carácter de organización social contempla la preocupación de políticas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral y la R.S.E Interna responde a este requerimiento.

Con los antecedentes adquiridos en relación a Responsabilidad Social Empresarial se realiza una investigación al interior de la empresa S.A Viña Santa Rita con el fin de sistematizar las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral para una posterior creación de una política formal de Responsabilidad Social Empresarial Interna.

La siguiente investigación consta de seis capítulos que dan a conocer su desarrollo.

El primer capítulo desarrolla el contexto institucional en que se realiza el Seminario de Título, en relación a su historia, organización junto a la descripción del Trabajo Social al interior de la Empresa.

El siguiente capítulo contiene los referentes teóricos conceptuales que sustentan el proceso de investigación, en el cual se desarrolla la temática de la Responsabilidad Social Empresarial, su implicancia en Chile, por otro lado los roles y funciones del Asistente Social al interior de la empresa. Este capítulo contempla a su vez los lineamientos principales que guían la investigación.

En el tercer capítulo, denominado "Sistematización de los Resultados", se desarrollan según las variables de investigación, los datos arrojados por las herramientas de recolección de datos descritas en el capítulo anterior, los cuales son analizados mediante gráficos y tablas explicativas y posteriormente descritos para su mayor comprensión.

Luego de la obtención y análisis de los resultados se realizan propuestas de acción, con el fin de resolver aquellos aspectos deficientes arrojados por la investigación, las que se describen en el capítulo número cuatro.

Por último se realiza la evaluación final del proceso de Seminario de Título en relación a la metodología utilizada, aprendizajes y aportes en torno al tema, el apoyo institucional, la guía académica y el desempeño de las Alumnas Seminaristas.

## INTRODUCCIÓN

El primer capítulo describe las características de la institución donde se desarrolla el Seminario de Título. Con el fin de contextualizar la investigación realizada dentro de la Empresa Nacional S.A Viña Santa Rita se da referencia a una breve reseña histórica de la Empresa. Se describe a su vez algunas características de interés como lo es la ubicación de la Empresa a lo largo del país.

Junto a lo anterior se hace referencia especial a la Gerencia de Recursos Humanos, en la que, mas específicamente, se inserta la Investigación, haciendo alusión a la presencia del profesional Asistente Social en ésta área y en los Departamentos que la conforman.

## S.A. VIÑA SANTA RITA

S.A Viña Santa Rita es una empresa de giro vitivinícola, representada por su Presidente Don Ricardo Claro Valdés, Vicepresidente Sr. Juan Agustín Figueroa Yavar.

El directorio de la Empresa se encuentra conformado por:

- Sr. Gregorio Amunátegui Parra.
- Sr. Arturo Claro Fernández.
- Sr. Andrés Navarro Haeussler.
- Sr. Gustavo de la Cerda Acuña.
- Sr. Baltazar Sánchez Guzmán.
- Sr. Hernán Somerville Senn.
- Sr. Alfonso Sweet Saavedra.

Las dependencias administrativas de la Viña se encuentran ubicadas en Av. Apoquindo N° 3669 Piso 6° , Las Condes, Santiago de Chile.

La **Misión** de la Empresa es: "Unir a las personas a través de la magia noble de la naturaleza."

Y sus **Valores** son:

- Promoción de la tradición y cultura vitivinícola chilena y su difusión internacional.
- Excelencia y calidad en todos nuestros procesos.
- Honestidad, seriedad y ética en todos nuestros negocios.
- Predisposición innovadora.
- Educar la responsabilidad en el consumo moderado.

## RESEÑA HISTÓRICA

La propiedad rural conocida originalmente como fundo Santa Rita, probablemente se formó durante el siglo XVII, como tantas otras propiedades rurales de aquella época. Sin embargo, no es sino hasta siglo XVIII en se encuentran noticias sobre sus dueños, entre los cuales se menciona a Ignacio de Olivos, Pedro García de la Huerta y Paula Jaraquemada.

En los tiempos de doña Paula, la propiedad se llamaba Hacienda de Paine y su extensión llegaba a cuatro mil hectáreas. Estaba dedicada principalmente a la ganadería. En su casona Colonial, en 1814, héroes nacionales como el General Bernardo O'Higgins, uno de los padres de la patria, junto a 120 patriotas quienes peleaban por conseguir la Independencia de Chile encontraron refugio luego de combatir contra los soldados de la corona Española en la ciudad de Rancagua. Cuenta la historia que la distinguida dama con mucha valentía defendió a los 120 patriotas escondiéndolos en el subterráneo de su casa y se enfrentó a los llamados talaberas en el corredor anterior, lanzándoles un bracero para que no pudieran irrumpir en su casa, pudiendo así los 120 recuperar sus fuerzas y continuar su camino en busca de la tan anhelada independencia. Este hecho histórico quedó grabado en la etiqueta del vino más popular de la viña, el 120 de Santa Rita, en honor a aquellos valientes 120 soldados. En cuanto a la hermosa casona Colonial donde se refugiaron, es Monumento Nacional y fue restaurada durante 1993 para convertirse en un acogedor restaurante: "La Casa de Doña Paula".

Luego de morir doña Paula, la futura hacienda Santa Rita siguió por algún tiempo en manos de la familia, hasta ser comprada por Manuel María Figueroa. Su viuda, Enriqueta Fornes, sería la que posteriormente la vendiera a Domingo Fernández Concha.

Para 1880 el fundo Santa Rita tenía una superficie de 2.598 hectáreas las cuales estaban destinadas a tierra de riego, potreros, casas y las posesiones de los inquilinos, corrales, pesebres y arboledas. La superficie de viñedo no ascendía siquiera a las veintidós hectáreas.

Pese al mal estado en que la propiedad se encontraba al momento de ser adquirida por Fernández Concha, ofrecía las ventajas de localizarse cerca de la capital, poseer abundante agua de riego y tierras de excelente calidad. En la década de Vicente García Huidobro la superficie destinada a la producción vitivinícola llegaba a 359 hectáreas.

Viña Santa Rita fue fundada en 1880 por don Domingo Fernández Concha, destacado empresario y hombre público de la época, en las mismas tierras de Alto Jahuel donde hoy se ubican las principales instalaciones de la Empresa.

Su fundador introdujo finas cepas francesas en los privilegiados suelos del valle del Río Maipo, lo que sumado a la contratación de enólogos de esa misma nacionalidad, le permitió producir vinos con técnicas y resultados muy superiores a los obtenidos tradicionalmente en Chile.

A partir de 1911, Vicente García Huidobro, marqués de Casa Real, España y yerno de don Domingo se transformó en el nuevo propietario al adquirirla en la suma de 5 millones. García Huidobro administró la viña hasta su muerte. Viña Santa Rita estaría asociada a la familia García Huidobro por los próximos 68 años. Con el fin de evitar verse afectada por la Reforma Agraria, en 1964, la empresa se convirtió en Sociedad Anónima, sobreviviendo ésta hasta 1969. En 1970 y luego de sufrir un declive en el área de los viñedos, Santa Rita renueva su equipamiento y moderniza su bodega. Estos cambios coincidieron con la elección del gobierno de la Unidad Popular, el cual creó un nuevo plan para vincularse con las grandes empresas de vinos donde el gobierno controlaría el 51% de las acciones. Ante tal medida, los propietarios buscaron la forma de posponer dicha política e invitaron a participar del 50% de las acciones a la fuerza laboral, esta alianza duró sólo hasta 1973. A fines del gobierno de la UP, la situación económica del país era precaria y por ende también la de la Empresa.

Al no mejorar con la implantación del gobierno militar, el directorio se asoció con el empresario Jorge Fontaine, quien cubrió las deudas de la Empresa, adquirió acciones y fue su propietario entre 1976 y 1980.

En 1980, un grupo de prestigiosos empresarios chilenos, liderados por Don Ricardo Claro Valdés, adquiere Viña Santa Rita. Desde ese año hasta 1992, la Empresa fue una Compañía Limitada, convirtiéndose luego nuevamente en Sociedad Anónima donde actualmente el 24% de las acciones están en manos de otros accionistas privados.

Ya en los comienzos de la administración del Grupo Claro se dio un fuerte impulso a la Empresa en todos sus ámbitos. En el área productiva se introdujeron grandes adelantos tecnológicos y técnicas de elaboración de vinos desconocidos en Chile hasta entonces. En el área comercial, en 1982, se realizó el exitoso lanzamiento de la línea 120 que tradicionalmente había consistido en un solo producto. En 1985-1986, se inició lo que sería la significativa penetración de los

vinos de Viña Santa Rita en los mercados mundiales. En 1988, el grupo Claro tomó el control total de la Viña, al adquirir la participación de Owens Illinois en la propiedad de la Empresa. El año anterior, Viña Santa Rita había adquirido la marca Carmen, de gran prestigio en el mercado local.

A fines de la década de los 80 e inicio de los 90, comenzó un período de *gran expansión de la Viña, sustentado en el fuerte impulso experimentado por sus exportaciones y en la excelente reputación de sus vinos, los que obtuvieron importantes premios y gran reconocimiento por parte de conocedores y especialistas.* Se inició también un período de significativas inversiones en todas las áreas, destacándose el área enológica, donde se incorporaron nuevos equipos, vasijas de acero inoxidable y barricas de roble francés y americano. En el área agrícola se consolidó la adquisición y plantación de más de 1000 hectáreas en los más importantes valles de la vitivinicultura chilena: Maipo, Rapel, Lontué, Casablanca y Apalta. Es importante destacar que en ese mismo período se adquirió el predio de Alto Jahuel, el cual, junto a la casa del fundo y el parque de 39 hectáreas que la rodea, constituían la antigua Hacienda Santa Rita, de una superficie de 2.860 hectáreas.

En 1992 se inició el proyecto Viña Carmen, orientado a la producción de vinos finos para el mercado internacional. Para el efecto se construyó una bodega provista de los equipos más modernos para la vinificación de vinos de alta calidad y se asignaron tierras para su proyecto de viticultura.

En 1997 Viña Santa Rita realizó su primera incursión al exterior, al formar en Septiembre la sociedad Viña Doña Paula S.A. en la República Argentina, la cual incluyó la adquisición de dos predios, uno en Ugarteche y otro en Tupungato, ambos en la provincia de Mendoza.

Actualmente, Santa Rita posee seis plantas de producción. La principal bodega está situada en Alto Jahuel, Buin, en la cual posee maquinaria de vinificación de alta tecnología, modernas líneas de embotellación y vasijas para la guarda de 17,1 millones de litros de vinos finos. En Los Lirios, Rancagua, se encuentra una bodega con vasijas para el almacenamiento de 25,5 millones de litros y una planta que cuenta con maquinaria para vinificación y envasamiento de vinos familiares. En Pirhuín, Lontué, la Viña posee una planta con maquinaria dedicada exclusivamente a la producción de vinos y vasijas de guarda, con una capacidad de 8,7 millones de litros. En Palmilla. Provincia de Colchagua, Santa Rita posee una moderna bodega con maquinaria de vinificación y vasijas de guarda para 13,2 millones de litros, orientada en un 100 % a la producción de

vinos de cepas tintas. Además en Alto Jahuel, al norte de la planta de Viña Santa Rita, se encuentran las instalaciones de Viña Carmen, con un planta dotada con modernos equipos de vinificación y bodegas con vasijas para la guarda de 8,6 millones de litros de vinos. Por último en Ugarteche, República de Argentina, la filial Viña Doña Paula posee una planta con maquinaria y vasijas para la vinificación y guarda de 760.000 litros.

En el aspecto agrícola, Viña Santa Rita es propietaria de 1.825 hectáreas, a las que se agregan 296 hectáreas en terrenos arrendados con contratos a largo plazo, alcanzando de este modo un total de 2.121 hectáreas plantadas. De éstas, 1.890 se encuentran en Chile las que se distribuyen en 1.001 hectáreas en el valle del Maipo, 384 hectáreas en el valle de Rapel, 193 hectáreas en el valle de Curicó y 312 hectáreas en el valle de Casablanca y 231 en Argentina, con 176 hectáreas en Ugarteche y 55 hectáreas en Tupungato.

Todo lo anterior constituye el sustento que le ha permitido a Viña Santa Rita ubicarse en un lugar de privilegio como productor y exportador líder de vinos de calidad premium y superior.

El año 2001 se adquirió la marca "Terra Andina" la que se ha administrado desde entonces a través de Sur Andino S.A., filial de Viña Carmen.

Tras la llegada de un nuevo siglo y gracias a todas las innovaciones introducidas por sus actuales propietarios, Viña Santa Rita cuenta no sólo con los terrenos ubicados en el Valle del Maipo donde actualmente se encuentra la planta principal, la que se ha ido expandiendo gracias al descubrimiento de nuevas tierras fértiles y a la introducción de nuevas variedades viníferas; dejando atrás la monotonía de producir sólo variedades tradicionales en valles tradicionales.

## **S.A VIÑA SANTA RITA Y SUS VALLES**

### **El Valle del Maipo**

La planta principal de Viña Santa Rita está ubicada en Alto Jahuel en el Valle del Maipo. Las viñas que rodean la planta se encuentran en las laderas de la Cordillera de los Andes. Este territorio es reconocido como una de las mejores áreas del mundo para la plantación de variedades tintas, especialmente Cabernet Sauvignon.

El clima es mediterráneo y semiárido. Veranos cálidos y secos, Otoños sin lluvia, Inviernos suaves y Primaveras sin heladas y oscilaciones térmicas entre el día y la noche que superan los 20 °C son características del Valle del Maipo. La caída pluviométrica varía entre 300 y 450 mm. anuales, concentrada entre los meses de Abril y Septiembre.

Los suelos son francos profundos y fértiles. La tierra, enriquecida por estratos de la Cordillera de Los Andes que rodean las viñas, es arenosa, pero bastante pesada y alcalina debido a la acumulación de depósitos iónicos de calcio del río Maipo.

### **Valle de Casablanca**

El Valle de Casablanca, 80 kilómetros al oeste de Santiago y cercano al Océano Pacífico, ofrece condiciones ideales para una lenta maduración de las uvas, permitiéndoles mantener su sabor e intenso aroma. El valle tiene un clima cálido, pero las brisas marinas de la costa durante la Primavera y las tardes del Verano disminuyen la temperatura. Las lluvias se concentran entre los meses de Mayo y Septiembre, con un promedio de 450 mm. El suelo es de origen aluvial, con una textura fina y arenosa, con una baja capacidad de retención de humedad, y una muy baja fertilidad natural. Estas condiciones de suelo y clima, hacen de este valle, el ecosistema ideal para la producción de cepajes muy específicos tales como Chardonnay, Sauvignon Blanc, Pinot Noir y Merlot.

### **Valle de Rapel**

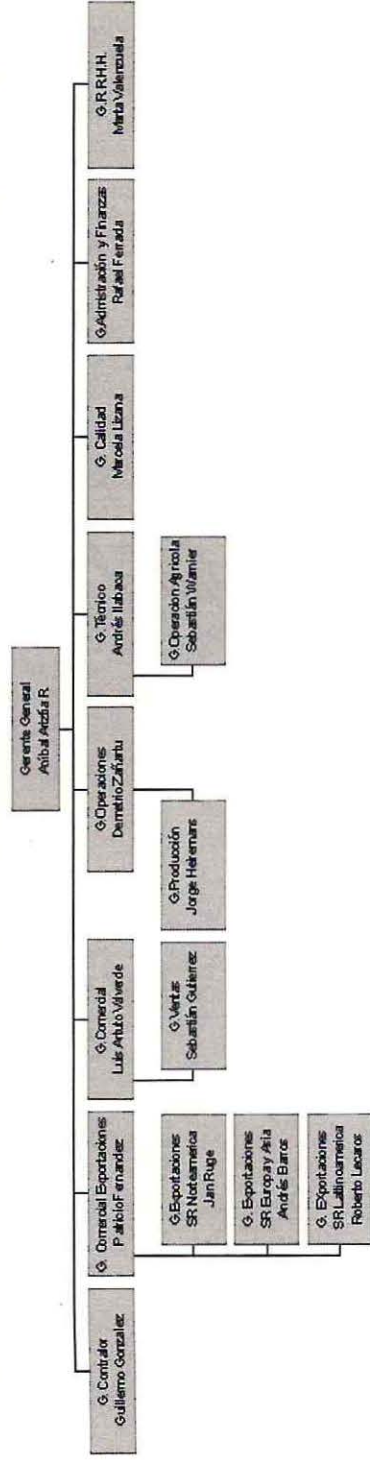
Ubicado a 160 kilómetros al sur de Santiago, Santa Rita posee una moderna planta de vinificación en la localidad de Palmilla, junto con 260 hectáreas de viñedos. Sus plantaciones incluyen principalmente las variedades Merlot y Cabernet Sauvignon.

La presencia de la Cordillera de la Costa, reduce la influencia marina, lo que provoca condiciones climáticas únicas, que favorecen la producción de vinos tintos de gran color, cuerpo y frutalidad. Por las altas temperaturas, la cosecha en el Valle de Rapel precede a la del Valle del Maipo. La precipitación anual es de 700 mm, concentrado entre los meses de Mayo y Septiembre. Sus suelos son fértiles, de mediana profundidad y con textura y permeabilidad moderadas.

### **Valle de Lontue**

El Valle de Lontué está ubicado 200 kilómetros al sur de Santiago. Los suelos son de origen aluvial, de textura franco arcilloso y de profundidad media. El clima mediterráneo sub-húmedo, con lluvias regulares (sobre 600 mm por año) en el invierno, usualmente precedidos de una largo, seco y soleado verano, presenta condiciones óptimas para el cultivo de vinos relativamente frío. Algunos de los mejores Sauvignon Blanc de Santa Rita son producidos aquí.

# ORGANIGRAMA VIÑA SANTA RITA



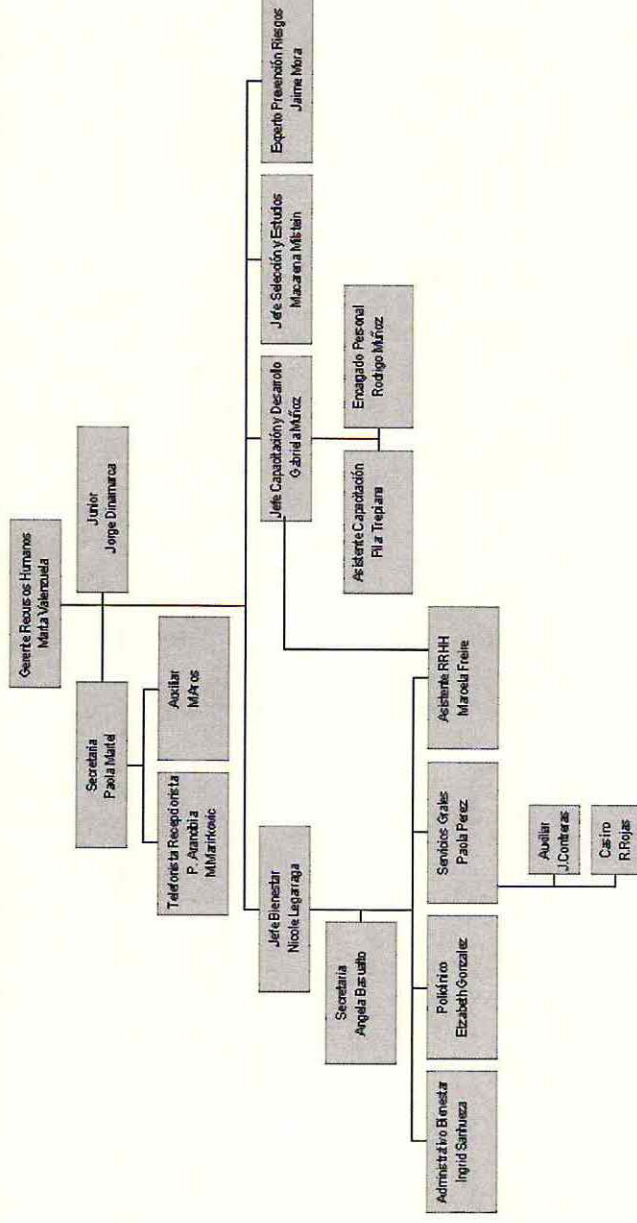
Fecha: Septiembre 2004  
 Aprobado: Aníbal Arizfía R.

# ORGANIGRAMA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



MIR CUANDO CADA

## GERENCIA RECURSOS HUMANOS



Fecha: Septiembre 2004

Aprobado: Marta Valenzuela H.

## SERVICIO SOCIAL EN LA EMPRESA

Las profesionales Asistentes Sociales que se encuentran en la empresa son las siguientes:

- *Jefe Capacitación y Desarrollo:* Gabriela Muñoz .
- *Gerente Recursos Humanos:* Marta Valenzuela.
- *Jefe Bienestar:* Nicole Legarraga.

### RECURSOS HUMANOS

En la Gerencia de Recursos Humanos trabajan doce personas y de ella dependen cuatro unidades: Bienestar que administra los beneficios otorgados por la empresa y desarrolla proyectos orientados a los trabajadores y su grupo familiar. Prevención de Riesgo, Selección y Estudios,. Y la unidad de Capacitación y Desarrollo que se encarga de la elaboración, planificación y ejecución del plan anual de capacitación de la empresa, además de preocuparse del proceso de evaluación de desempeño.

#### ■ **Unidad de Bienestar**

Tiene por objetivo principal el diseñar planes y programas a corto, mediano y largo plazo en materias de prevención de salud, educación y cultura, previsión , soluciones habitacionales y en general todas aquellas materias que son de interés para los trabajadores y sus familias que y que fortalezcan su Calidad de Vida Laboral.

La unidad de Bienestar otorga al Trabajador y sus familias dos tipos de Beneficios, los Denominados Beneficios Voluntarios y los otorgados a través del fondo de Bienestar .

- *Beneficios Voluntarios:*

Estos beneficios son asignados a los trabajadores por derecho propio y no requiere un descuento previo en su remuneración. Para dichos beneficios se requiere los siguientes:

- ▶ *Contrato indefinido*
- ▶ *Acreditar carga familiar (para aquellos beneficios destinados al grupo familiar)*
- ▶ *Antigüedad mínima 6 meses en la empresa*

- *Fondo de Bienestar del Personal* : un organismo solidario, que se financia con aportes del trabajador y la empresa en igual porcentaje (1% de la renta bruta)

No tiene fines de lucro y su finalidad es ayudar al trabajador frente a aquellos gastos médicos no cubiertos, o cubiertos parcialmente, por la Isapre o Fonasa; a través de la entrega de reembolsos de acuerdo a porcentajes preestablecidos.

Son miembros del servicio de Bienestar, aquellos trabajadores con contrato de trabajo indefinido y sus cargas legales autorizadas en la Caja de Compensación.

Para incorporarse el trabajador debe firmar una solicitud en el Departamento de Bienestar, autorizando el descuento de su remuneración bruta. La vigencia será efectiva transcurrido tres meses de cotizaciones.

#### ■ **Unidad de Prevención de Riesgo**

Cumple una labor de prevención, capacitación y control de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo a la normativa vigente.

Además existe un reglamento interno de Orden Higiene y Seguridad como lo ordena la ley, junto a un instructivo de seguridad para trabajadores.

#### ■ **Área de selección y estudio**

Está encargada del reclutamiento y selección de los trabajadores requeridos por la Compañía. Adicionalmente lleva a cabo ciertos de estudios de interés para el área

#### ■ **Unidad de Capacitación**

La capacitación es de importancia para la empresa, por cuanto permite mantener a sus trabajadores actualizados en los conocimientos y habilidades requeridas para el cumplimiento de sus labores y por tanto colabora en el logro de los objetivos de la Compañía.

Capacitan tanto en temas técnicos como de formación general. Anualmente se desarrolla, junto a las jefaturas y gerencias, una detección de necesidades de capacitación, a partir de la cual se elabora el plan anual. Se privilegia la capacitación interna, especialmente en temas técnicos.

En términos de modelos de capacitación, privilegamos la capacitación

interna, fundamentalmente para las áreas técnicas y comerciales

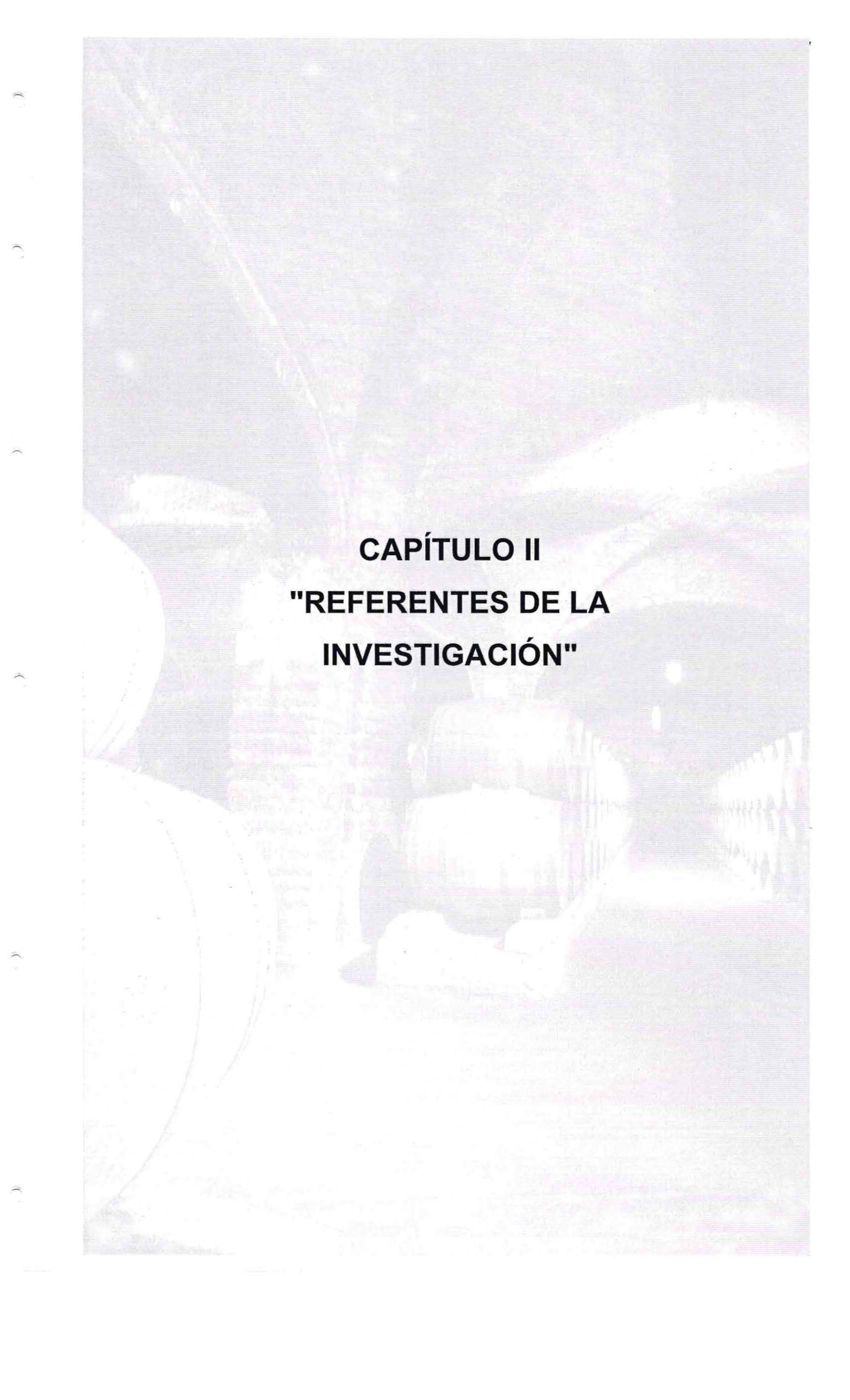
Actualmente se utiliza el modelo de competencia en lo que dice relación con la evaluación de desempeño, pero queremos hacerlo extensivo a toda la gestión de recursos humanos, es decir selección, capacitación, planes de sucesión, etc.

Se dispone del 1% Sence, que para el año 2002 corresponde aproximadamente 46 millones de pesos y adicionalmente la empresa aporta un monto anual que para este año son \$35 millones.

Se utiliza el 100% de la franquicia Sence y la totalidad del aporte adicional de la empresa.

La distribución del presupuesto se realiza en conformidad a la detección de necesidades de capacitación realizada con cada una de las gerencias. Esta tiene relación, evidentemente, con los resultados de la evaluación de desempeño y con los objetivos estratégicos de la empresa.

Se capacita por medio de un staff de proveedores que se ha ido construyendo a partir de la experiencia práctica. El principal criterio de selección es la calidad y flexibilidad para adaptarse a los requerimientos de la empresa.



**CAPÍTULO II**  
**"REFERENTES DE LA**  
**INVESTIGACIÓN"**

## INTRODUCCION

El siguiente capítulo contiene los referentes utilizados para el desarrollo de la investigación, es decir, sus líneas de acción, las que contienen los objetivos que persigue la investigación, su fundamentación, los aspectos teóricos conceptuales que sustentan el estudio, profundizando en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo del Trabajo Social al interior de la empresa; presentando de esta manera al lector las bases para el entendimiento y continuidad del proceso de investigación desde sus inicios hasta su termino.

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### PRESENTACIÓN

Un tema que se muestra emergente es el de la Responsabilidad Social Empresarial, entendida como *“una herramienta de gestión empresarial y una nueva visión de negocios, que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los públicos interesados. Es una actitud estratégica que se manifiesta en la capacidad de las empresas para oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos públicos”*.<sup>1</sup>

La R.S.E comprende cinco áreas temáticas, en esta oportunidad se desarrollará la investigación en la Calidad de Vida Laboral, la que se refiere generalmente a las políticas de Recursos Humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo – familia, horarios flexibles, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado de sus dependientes y beneficios domésticos.

Empresas líderes están elaborando políticas y prácticas innovadoras en este ámbito, las cuales reflejan y respetan la necesidades de todos los trabajadores según los objetivos de la empresa, y contemplan la atracción y retención de los mejores talentos.

---

<sup>1</sup> [www.accionempresarial.cl](http://www.accionempresarial.cl) (2004)

## LÍNEAS DE ACCIÓN

### 1.- SELECCIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN O PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Ausencia de una sistematización de las acciones relacionadas con la Calidad de Vida Laboral al interior de la S.A Viña Santa Rita, lo que dificulta la orientación de una política formal de Responsabilidad Social Empresarial Interna en relación a la calidad de Vida Laboral.

### 2.-FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.

Producto del proceso de Práctica de Comunidad realizado en el periodo correspondiente al año 2003, por las alumnas seminaristas Srtas. Gabriela Martínez Larrain y Roxana Catalán Ponce, nace la inquietud de investigar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E) y la implicancia que ésta tiene en la *Calidad de Vida Laboral*.

#### Antecedentes cualitativos:

El incorporar la Responsabilidad Social como una política interna en las Empresas genera diversos Beneficios para éstas:

- *Beneficios Estratégicos:*
  - ▶ *Facilitar futuros procesos de cambio.*
  - ▶ *Mejorar la imagen pública y la reputación.*
  - ▶ *Mejora la clasificación de riesgo.*
- *Beneficios Económicos:*
  - ▶ *Facilita el acceso a los mercados globales*
  - ▶ *Aumenta las ventas al diferenciar los productos y servicios*
  - ▶ *Fideliza a los clientes*
- *Beneficios Laborales:*
  - ▶ *Mayor Compromiso de la fuerza laboral*
  - ▶ *Facilita el reclutamiento de nuevo personal*

- ▶ *Permite retener talentos por incorporación de elementos valóricos que faciliten la cohesión e identificación con la empresa.*
- Beneficios Financieros:
  - ▶ *Incrementa confianza en los accionistas*
  - ▶ *Mejora la calificación del riesgo financiero*
  - ▶ *Facilita el acceso a financiamiento de mayor plazo a menor tasa.*
- Beneficios Legales:
  - ▶ *Reduce la presión de los entes reguladores y fiscalizadores*
  - ▶ *Disminuye las demandas por aspectos ajenos al giro principal.*

Antecedentes cuantitativos:

Los antecedentes cualitativos dan cuenta de la importancia que empresarios, ejecutivos y profesionales, otorgan a la Responsabilidad Social Empresarial y la orientación que debiera tener:

- 67%(del grupo de empresarios, ejecutivos y profesionales asistentes a la Conferencia la principal razón de que una empresa sea socialmente responsable es “porque es un asunto de principios, un deber ético”<sup>2</sup>
- 86% de los encuestados estiman que condición es necesaria para que una empresa pueda ser declara socialmente responsable es por su preocupación por la Calidad de Vida de sus Trabajadores.<sup>3</sup>

De estas experiencias concretas, gran parte percibe que sus empresas **han obtenidos beneficios**, tales como mejor imagen corporativa y mayor compromiso y/o productividad de los trabajadores.

Es por ello que resulta relevante fomentar la incorporación de la Responsabilidad Social en las prácticas internas y externas de las empresas, entendiéndola como un factor de competitividad, sustentabilidad posicionamiento en el mercado y la sociedad.

---

<sup>2</sup> Encuesta interactiva de respuesta simultanea (on line) aplicada por Detecta S.A en la conferencia Internacional “Responsabilidad Social Empresarial, “La otra cara d la Competitividad” 21 de Agosto del 2003

<sup>3</sup> Encuesta MORI 2004

### 3.- DELIMITACIÓN DEL TEMA.

La investigación se inserta en la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa Nacional Vitivinícola S.A Viña Santa Rita.

En una primera instancia se realizará un diagnóstico en la empresa, con el fin identificar las acciones desarrolladas en su interior y que se relacionen directamente con la Responsabilidad Social Empresarial, específicamente con la Calidad de Vida Laboral.

### 4.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es exploratoria, descriptiva.

- **Definición del universo:**

La población objetivo del estudio son aquellos trabajadores de las sucursales Buin y Santiago independientemente del cargo que desempeñan, y que cuenten como requisito indispensable con contrato de trabajo indefinido.

- **Definición de la muestra: *Probabilística estratificada.***

Se utilizará una muestra aleatoria de un 25% del universo mencionado. Esta muestra será de carácter heterogénea en cuanto a las variables: sexo, edad, estado civil, antigüedad al interior de la empresa y ocupación en la misma

### 5.- PLANTEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS

- **Objetivo General.**

"Conocer las acciones relacionadas al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita y que puedan ser vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial Interna"

■ **Objetivos Específicos.**

- Conocer las acciones realizadas por la empresa S.A Viña Santa Rita, en relación con la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores.
- Identificar el Conocimiento e Interés, presentado por los Trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, en relación a las acciones que apuntan al mejoramiento de su Calidad de Vida Laboral.
- Identificar el Conocimiento e Interés, presentado por los Trabajadores de la S.A Viña Santa Rita en relación a la Responsabilidad Social Empresarial.

■ **Preguntas de Investigación.**

- A. ¿Cuáles son las acciones realizadas por la empresa S.A Viña Santa Rita, en relación a la Calidad de Vida laboral?.
- B. ¿Los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, asocian algunas acciones al concepto de Responsabilidad Social Empresarial?.
- C. ¿Cuál es la percepción e interés de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, frente a la Responsabilidad Social Empresarial?.
- D. ¿Los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita conocen las acciones realizadas por la empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral?.
- E. ¿Cuál es la percepción e interés de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, frente a las acciones realizadas por la empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral?.

## 6.- REFERENTES TEÓRICOS CONCEPTUALES

### PRESENTACIÓN

A continuación se desarrollará en extenso el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, a través de una discusión teórica acerca de ésta (R.S.E) durante el siglo XX principalmente. Posteriormente se describirán los diferentes enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial. Se presentará a su vez una aproximación al concepto de la R.S.E en Chile, para luego exponer los diferentes conceptos utilizados por diversas organizaciones.

En una Segunda instancia se desarrollarán las tendencias y acciones globales recientes en la Responsabilidad Social Empresarial, en conjunto con aquellas agrupaciones empresariales que han aportado al tema en nuestro país.

El Balance Social es una herramienta que tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la compañía por las personas y la vida del planeta, siendo por su importancia expuesta a continuación en conjunto con sus beneficios y principales modelos.

Introduciéndose más aún en el tema de la Responsabilidad Social se expone desde la mirada de Acción Empresarial, empresa sin fines de lucro, gestada por el sector empresarial para promover la Responsabilidad Social en las empresas.

Dentro de las cinco áreas temáticas existentes dentro de la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra la Calidad de Vida laboral, la que se desarrollará en conjunto con los aspectos más importantes a considerar para su desarrollo.

Con el fin de redondear el tema y observar la realidad desde un punto de vista externo se presentan dos estudios realizados respecto a la Responsabilidad Social, desde el punto de vista de los trabajadores y desde la mirada de la ciudadanía.

Para efectuar una mirada desde la profesión de Trabajo Social es necesario establecer el desarrollo del Trabajo Social, en conjunto con el concepto de empresa, y algunos antecedentes del Trabajo Social en la Empresa.

Con el fin internarse más aún en la profesión es preciso desarrollar el Bienestar Social en el país y la creación del los Servicios de Bienestar social en el sector privado.

Se presentará el rol y la ubicación del Asistente Social en las organizaciones, en conjunto con el perfil del profesional en los Servicios de Bienestar modernos.

Para finalizar se desarrollará el tema de la Calidad de Vida laboral desde el punto de vista de la profesión de Trabajo social. Teniendo así una visión global al respecto.

## ASPECTOS TEÓRICOS

### La evolución del concepto de Responsabilidad Social

#### Empresarial.

El concepto de Responsabilidad Social aparece mencionado y promovido ya en 1889 en el libro "The Gospel of Wealth" escrito por Carnegie<sup>4</sup> quien plantea que las empresas deben actuar como administradores de la riqueza para el bien de toda la sociedad, así como también las personas adineradas.<sup>5</sup>

Para algunos autores los primeros planteamientos de Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E) pueden situarse alrededor de 1920, momento en el cual se encuentran altamente relacionadas las acciones de las empresas con la filantropía y la caridad, asociándose éstas al llamado "*principio de caridad*". Se entiende por "*principio de caridad*" que las acciones filantrópicas ya no son de carácter individual desde el dueño de la empresa, sino que es una acción de la empresa en su conjunto, la cual se complementa con lo que posteriormente se comprende como el "*principio de la administración*"<sup>6</sup>, el cual ponía especial énfasis en la gestión y administración de las acciones de Responsabilidad Social desde la empresa. Así entonces, las empresas pasan a convertirse en administradoras de recursos sociales asumiendo la responsabilidad que esto implicaría<sup>7</sup>.

Un momento relevante de la historia occidental que aparece como punto de partida para el debate en torno a la R.S.E, son las consecuencias sociales y económicas que trae consigo la segunda guerra mundial, así como también los cambios ocurridos a finales de la década de los sesenta en E.E.U.U. Lo anterior da como resultado que el debate en torno a la R.S.E se amplíe desde sus trabajadores, clientes, proveedores y distribuidores a la comunidad en general, adquiriendo un rol más relevante en términos del desarrollo social tanto, a nivel micro (su comunidad adyacente) como a nivel macro (el país o región en la que se inserta).

A comienzos de los 70, en EEUU, el líder religioso Leon Sullivan desarrollo los denominados **Principios de Sullivan**, como marco de

---

<sup>4</sup> R.S.E en Chile: perspectivas para una matriz de análisis (Soledad Teixidó)

<sup>5</sup> Carnegie, A (1993) "The Gospel Of Wealth, Essai of Philanthropy . Indiana University , Center on Philadelphia.

<sup>6</sup> Lozano, J (1999) "Ética y Empresa" Editorial Trotta, S.A Madrid

<sup>7</sup> Teixidó S.Chavarri. R (2000) "Filantropía y Responsabilidad Social en Chile" Documento presentado en el congreso internacional LASA 2000 , EEUU

referencia para los accionistas e inversionistas al momento de decidir en donde invertir. Estos principios son un código de conducta para los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para compañías que operan en Sudáfrica. En la actualidad los firmantes de éstos principios globales se ofrecen a apoyar una variedad de iniciativas de R.S.E<sup>8</sup>.

Estos principios se empezaron a adoptar como un estándar a nivel mundial e impulsaron a otras organizaciones y movimientos que vieron en ellos una manera en que los consumidores podrían privilegiar un producto por sobre otro, dando preferencia a aquellos productos y servicios de empresas que muestren un comportamiento socialmente responsable. Simultáneamente las empresas empezaron a diseñar, elaborar y hacer públicos sus códigos de conducta para guiar su labor con los trabajadores, su comunidad y el medio ambiente.

Más recientemente, Lozano planteará que en la Declaración del Comité para el Desarrollo Económico realizada en 1971 se consideró a la R.S.E con una gran amplitud, no sólo reduciéndola a la gestión empresarial, sino como una "herramienta importante para el progreso social en una sociedad pluralista".<sup>9</sup>

El mismo autor señala que el cambio que ha experimentado la empresa, deviene en gran medida en la superación de los valores emergentes de las empresas por sobre los valores dominantes de la revolución industrial, los que concebían a la empresa como un sistema funcionalista<sup>10</sup>. La empresa se comienza a analizar como una organización plurifuncional en la que conviven el mercado, el estado y el mundo de la vida<sup>11</sup>, surgiendo organizaciones empresariales quienes, desde una perspectiva académica, a través de investigaciones y estudios, han intentado abordar el tema de la R.S.E.

Para el caso estadounidense, se señala que existiría en la actualidad una nueva generación de empresarios quienes impulsan un nuevo concepto de R.S.E, centrando su accionar en la creación de capital social y en el desarrollo de la inversión social, aportando así a dar nuevos contenidos al concepto tradicional de R.S.E<sup>12</sup>.

<sup>8</sup> El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el Mundo. Acción R.S.E (2003) Santiago de Chile.

<sup>9</sup> Lozano, J (1999) "Ética y Empresa" Editorial Trotta, S.A Madrid

<sup>10</sup> Lozano, J (1999) "Ética y Empresa" Editorial Trotta, S.A Madrid

<sup>11</sup> Llano . A 1998 "La nueva sensibilidad" Madrid, Alianza

<sup>12</sup> Extracto de "Responsabilidad Social Empresarial en Chile", perspectivas para una matriz de análisis . Soledad Teixidó, Reinalina Chavarrí y Andrea Castro.

Por otro lado, este cambio de paradigma parece responder también a una crisis de confianza existente entre las sociedades occidentales frente a las actividades de la empresa, la cual aparecía en análisis anteriores como una estructura poderosa y determinante, que no formaba parte del desarrollo como un actor social. Es esta crisis la que impulsará también a las empresas hacia un proceso de relegitimación social, donde, las demandas por una mejor calidad de vida, cuidado del medio ambiente, participación en el desarrollo social de la comunidad y el país son temáticas que pasan a convivir con la ganancia inmediata. En este contexto resulta fundamental también el rol que pasa a jugar la opinión pública y los medios de comunicación masivos como formadores de R.S.E quienes en ocasiones se transforman en entes observadores de la conducta de las empresas más allá de su mera conducta económica.

Aparecen en este nuevo paradigma, discusiones acerca de la ética de los negocios, las cuales tienen su origen a mediados de la década de los 50, pero su desarrollo como especialidad se da en la década de los sesenta en E.E.U.U, la que comienza al interior de círculos académicos y religiosos, para luego extenderse a las escuelas de administración y gestión.

El aporte desde la investigación europea a esta temática ha sido relevante, poniendo especial énfasis en integrar a esta temática las tradiciones éticas y empresariales europeas, las que difieren en gran medida a las norteamericanas<sup>13</sup>. Un ejemplo de esto es la "Ética aplicada" que plantea Lozano, la cual señala que como reflexión ética debe centrarse en la organización por sobre el sistema económico y el individuo, ya que es ésta la que generará conexiones que hagan múltiples referencias a ambos<sup>14</sup>.

De esta forma una ética empresarial orientada a la organización de la empresa permeará a todos sus otros componentes, recursos humanos y de negocios entre otros.

Por otra parte Toro señala que los beneficios que traería consigo la R.S.E serían desde dos ámbitos, externos e internos. En lo que respecta a beneficios internos sostiene que se reflejarían en una reducción de costos y tensiones entre los empleados de la empresa, traduciéndose en una mejora de la imagen corporativa de la empresa en términos de beneficios externos<sup>15</sup>. La definición de R.S.E como generadora de beneficios, estaría en este caso

---

<sup>13</sup> Lozano J 1999.

<sup>14</sup> Teixidó S.Chavarri. R (2000) "Filantropía y Responsabilidad Social en Chile" Documento

<sup>15</sup> Toro. O . L 1997 "Rentabilidad empresarial y Responsabilidad Social: de la teoría a la practica" Centro Colombiano de filantropía. Santa Fe de Bogotá

suscrita a los productos que las iniciativas tengan en la comunidad interna y externa a la empresa.

Una visión más integral aportada por Thompson, sostiene que la R.S.E debe ser abordada desde una perspectiva sistémica, donde ha de potenciarse las capacidades y habilidades de cada actor para lograr el desarrollo social a través de la participación de todos los sectores sociales<sup>16</sup>.

En este contexto es el acceso a la información y la amplitud de la oferta en el mercado lo que genera consumidores más informados, para los cuales el comportamiento ético, social y medioambiental de la empresa pasa a ser una variable marginal del producto que puede determinar su opción de compra. De esta manera la R.S.E se instala también como una necesidad de mercado así como en décadas pasadas se instaló el marketing o la publicidad.

La credibilidad y legitimidad de una empresa frente a la ciudadanía será entonces la capacidad de la empresa para responder a las demandas de ésta, en tanto actor social así como de su efectiva gestión en los procesos de implementación y comunicación de sus políticas. Si la empresa no logra este objetivo, corre el riesgo de experimentar un desgaste en su credibilidad lo que evidentemente va en desmedro de la empresa como organización.

### **Aproximación al concepto de Responsabilidad Social en Chile.**

La participación de los privados en iniciativas de índole social en Chile se remonta desde la colonia. Esta participación estaba orientada a la asistencia caritativa de los grupos más desposeídos, generalmente impulsadas desde organizaciones de la iglesia católica. A partir del siglo XIX, en el contexto de un Estado bastante débil, en lo que asistencia social refiere, se encuentran actividades organizadas desde los privados, orientadas principalmente a la administración de asilos de ancianos, orfanatos, hospitales y colegios. Estas acciones respondían en cada caso particular a imperativos generalmente religiosos por parte de los dueños de las nacientes empresas.

Un ejemplo de estas iniciativas es la creación en el año 1856 de la "Sociedad de Instrucción Primaria", institución sin fines de lucro fundada por

---

<sup>16</sup> Thompson. A (1998) "Una visión sistémica sobre la Responsabilidad Social Emrpesarial : Nota sobre una conferencia"

un grupo de intelectuales de la época, quienes se proponían ampliar el acceso a la educación primaria en un esfuerzo por ampliar el nivel educacional de la población. Esta iniciativa tiene su excepcionalidad en que se crea sesenta y cuatro años antes de que se dictara en Chile por parte del Estado, la Ley de Instrucción Primaria Obligatoria.<sup>17</sup>

Otras iniciativas privadas importantes fueron la creación de asociaciones sin fines de lucro que tenían por objetivo la administración de prestaciones de seguridad social que buscaban proteger al trabajador de contingencias sociales y económicas, además de prestar servicios de bienestar generalmente asociados a recreación. Estas asociaciones recibieron el nombre de Cajas de Compensación.

Dichas acciones se crearon por iniciativas de empresarios del sector privado emergente, circunscribiendo inicialmente su acción al otorgamiento de dinero, como complemento del salario del trabajador cuyo monto dependía de la composición de su grupo familiar. Estas organizaciones resultan pioneras, ya que, constituyen una de las primeras experiencias en la administración privada de prestaciones de seguridad<sup>18</sup>.

Durante el transcurso del siglo XX ocurren varias transformaciones políticas, sociales y culturales que van incidiendo en la forma en como se desarrolla la actividad de la empresa.

El primer aspecto relevante es la laicización de la filantropía la cual comienza a existir también fuera del amparo de la iglesia católica, en un contexto de surgimiento de nuevos actores sociales y donde el Estado tuvo un rol bastante fuerte e intervencionista.

El desarrollo de la discusión en torno al concepto de R.S.E en Chile, así como a su implementación como una acción y estrategia en la empresa, es un fenómeno reciente. Sin embargo, el tema se ha ido instalando en los discursos y orientaciones principalmente de los grandes conglomerados empresariales.

En la actual situación de la R.S.E en Chile, es posible confirmar que aún no se cuenta con un marco conceptual definido que permita comprenderla y desarrollarla de manera sistemática, sin embargo se está avanzando considerablemente en eso<sup>19</sup>, se ha observado que la relación que ha establecido la empresa con su comunidad se suscribe a dos tipologías de

<sup>17</sup> Instituto Libertad y Desarrollo-CIEDES. (2000) " El aporte privado al desarrollo social en Chile."

<sup>18</sup> CEMPC (2000) "CEMPC tradición y futuro , 80 años de una gran empresa"

<sup>19</sup> Fundación PROhumana en alianza con el PNUD.

acción, las que aparecen en períodos de tiempo simultáneos y principalmente yuxtapuestas. El primer tipo de relación tiene la característica de ser acciones incentivadas por valores religiosos de tipo caritativo, expresadas principalmente por donaciones de dinero destinados a causas de grupos marginales principalmente<sup>20</sup>.

El segundo tipo de acciones presenta la característica de que éstas se insertan en los planes estratégicos de la empresa, pero desde una visión cortoplacista.

En Chile el impacto de la globalización, los cambios en la organización y el rol de la empresa tanto a nivel micro como macro han provocado, que la adopción de la R.S.E haya sido desigual para el mundo empresarial. Se encuentra un cambio en la manera de adoptar los problemas sociales en el mundo empresarial, aunque los estudios de opinión arrojan cierta desconfianza en torno al compromiso de los empresarios frente al desarrollo social. En este escenario, parecen converger dos procesos: primero la necesidad de las empresas de presentarse frente a la sociedad y la opinión pública desde un nuevo rol, no sólo en el ámbito del mercado, sino que sensible y comprometida con los temas sociales; y por otro lado, las empresas se enfrentan a la necesidad de modernizar su acción social, es decir, la forma en que así establecen sus relaciones de cooperación con la comunidad y empleados, abandonando una mirada paternalista.<sup>21</sup>

En algunos sectores y casos particulares, se advierte cómo dicha transformación se refleja en una modernización del discurso y la práctica de los representantes del mundo empresarial. Además de la incorporación de nuevas temáticas y de la inclusión de conceptos como "cooperación público-privada" en torno al desarrollo de algunos proyectos -país.

En este nuevo escenario, la reflexión en relación a modelos de adopción de políticas y prácticas de R.S.E en Chile y otros países, resulta un aporte al desarrollo de la investigación.

La R.S.E es vista por las compañías líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. Ella es vista como un amplio set de políticas, prácticas y programas que son integrados a través de la operación empresarial y que soporta el proceso de toma de decisiones y es premiado por la administración.

<sup>20</sup> Teixido, S. Chavarría. R. Castro. A (2001)

<sup>21</sup> Fundación PROhumana, PNUD Chile (2002)

## Enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial<sup>22</sup>

Según las distintas etapas por la que ha cruzado la R.S.E a lo largo de la historia, se pueden encontrar diferentes enfoques de acuerdo a cada época, de los que a continuación se describen algunos:

- **El enfoque libertario**, el cual expresa que los empresarios tienen una y solo una responsabilidad social, usar los recursos e involucrarse en actividades que incrementen sus beneficios.
- **El modelo iluminado del self-interest**, el cual sostiene que las acciones socialmente responsables que lleven a cabo los empresarios, recibirán una contra presentación por parte de la sociedad en determinadas circunstancias. La Responsabilidad Social hacia la comunidad puede ser vista como una estrategia para el éxito empresarial, o la maximización del beneficio.
- **El enfoque de la moral personal**, es uno de los métodos utilizados por los teóricos para la determinación de la Responsabilidad Social Empresarial, la cual consiste en el análisis de la estructura y la naturaleza ontológica de la corporación en sí misma. Una vez asumido que las empresas son capaces de actuar y que las acciones que llevan a cabo son comparables a la de cualquier persona natural, se concluye que en su accionar, las empresas pueden ser moralmente culpables de una forma similar a las personas naturales.
- **El enfoque de los stakeholders**, establece que la obligación de la empresa no está limitada a los accionistas, sino que comprende a un grupo más amplio denominado “Stakeholders” o públicos interesados. Estos están conformados no sólo por los proveedores de capital – “stakeholders”-, sino por todos aquellos que son afectados por el accionar empresarial y que forman parte de la empresa de manera indirecta, ya que sin ellos ésta no podría funcionar. **Los stakeholders** son todas las personas y/u organizaciones que son impactadas por la

---

<sup>22</sup> Tesis “ Propuesta para la implementación de prácticas de la RSE en Restaurantes” Universidad Matías Delgado El salvador. 2003

empresa, y las que pueden impactar a la empresa, ya sea negativa y/o positivamente.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para efectos de la investigación se tomará en consideración la definición y lineamientos utilizados por Acción Responsabilidad Social Empresarial.

La anterior es la organización representante en Chile de Forum Empresa, alianza hemisférica nacida en 1997 y creada por un grupo de 150 empresarios y líderes de opinión de las regiones de América, que actualmente reúne a organizaciones empresariales, que tienen como fin, promover prácticas de responsabilidad social en el continente latinoamericano.

Acción Responsabilidad Social Empresarial, tiene como misión ayudar a empresas en América Latina a ser más comercialmente exitosas demostrando su respeto por los valores éticos, las personas, el medioambiente y la comunidad.

Para ésta organización la R.S.E es *una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los stakeholders<sup>23</sup>. Es una actitud estratégica que se manifiesta en la capacidad de las empresas para oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos públicos.*

Resulta clarificador para la comprensión e implementación de la R.S.E el analizar las 5 áreas temáticas que esta comprende.<sup>24</sup>

### **1. Ética Empresarial :**

Esta se refiere a cómo una compañía integra el conjunto de valores (honestidad, confianza, respeto, justicia y otros) en sus políticas, prácticas y en la toma de decisión de la empresa. Adicionalmente, la ética empresarial implica comportarse de acuerdo a estándares legales, además de su adherencia a la leyes y regulaciones internas.

La ética se ha convertido en un campo mucho más sofisticado en el cual, las empresas deben lograr conciliar las responsabilidades económicas con las éticas. Numerosas compañías de distintos tamaños y sectores han

<sup>23</sup> Concepto que incorpora a los clientes, accionistas, empleados

<sup>24</sup> El ABC de la R.S.E en Chile y el mundo Acción Empresarial

demostrado su compromiso con el desarrollo de procesos éticos para la toma de decisiones. Los procesos exitosos de estas compañías usualmente se han institucionalizado en iniciativas éticas que incluyen: la declaración de misión, estrategias comunicacionales éticas, capacitación en ética, grupos de discusión, evaluaciones continuas y sanciones.

## **2. Calidad de Vida Laboral<sup>25</sup> :**

Esta se refiere generalmente a las políticas de Recursos Humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo – familia, horarios flexibles, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado de sus dependientes y beneficios domésticos.

Empresas líderes están elaborando políticas y prácticas innovadoras en este ámbito, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores según los objetivos de la empresa, y contemplan la atracción y retención de los mejores talentos.

La cobertura de los medios de comunicación a temáticas de calidad de vida en las empresas ha aumentado considerablemente en el último tiempo. Por lo general hacen un seguimiento al desafío que significa emprender cambios continuamente, así como generar oportunidades equitativas y no discriminatorias en el lugar de trabajo.

Las políticas de Calidad de vida Laboral contemplan diversas iniciativas al interior de la empresa que inciden en una mejor producción y en un fortalecimiento de la cultura organizacional.

---

<sup>25</sup> Se desarrolla en extenso su definición, por formar parte de uno de los ejes centrales de la investigación.

Temas que se incluyen en la Calidad de Vida Laboral	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>El Balance trabajo-tiempo personal</i></li> <li>▶ <i>Beneficio y Compensaciones</i></li> <li>▶ <i>Cuidado de los independientes</i></li> <li>▶ <i>Diversidad y respeto</i></li> <li>▶ <i>Participación de los trabajadores</i></li> <li>▶ <i>Capacitación y desarrollo profesional</i></li> <li>▶ <i>Reducciones, Despidos y Cierres</i></li> <li>▶ <i>Prácticas generales de empleo</i></li> <li>▶ <i>Salud, Seguridad y Condiciones de trabajo</i></li> <li>▶ <i>Evaluaciones de Desempeño</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Privacidad del trabajador</i></li> <li>▶ <i>Reclutamiento /contratación</i></li> <li>▶ <i>Acoso Sexual</i></li> <li>▶ <i>Cultura Laboral</i></li> <li>▶ <i>Violencia Laboral</i></li> <li>▶ <i>Trabajo Infantil</i></li> <li>▶ <i>Discriminación</i></li> <li>▶ <i>Jornada Laboral y Flexibilidad horaria</i></li> <li>▶ <i>Ambiente Físico en el lugar de trabajo.</i></li> </ul>

Dentro de los Beneficios para la empresa, por parte de una buena Calidad de Vida Laboral se encuentran los siguientes:

- *Mejora el Desempeño Financiero:* Las compañías con un manejo abierto, un sistema participativo que incorpora la transparencia empresarial en el poder de decisión del empleado y una apuesta mutua al éxito financiero da la compañía , genera aumentos significativos en la productividad, eficacia, ventas y beneficios.<sup>26</sup>
- *Incrementa el Valor del Mercado:* El 35% de las decisiones sobre inversión son manejadas por factores no financieros. La habilidad de atraer a retener a empleados talentosos esta rankeado entre los 5 factores de inversión usados para escoger stocks. <sup>27</sup>
- *Aumenta la Productividad:* La empresa Flete Financial Group rediseñó las labores y obligaciones en sus dos sitios de trabajo para acomodar la vida laboral de sus empleados y sus necesidades, y se encontró que

<sup>26</sup> The Open Book Experience , Jhon Case 1198

<sup>27</sup> Estudio realizado por Ernest & Young en 1998 a 275 gerentes.

el estrés declinó, el cambio de un lugar a otro se redujo y las metas de producción fueron cumplidas e incluso superadas.

- *Reduce los costos operativos:* Al implementar nuevas formas de trabajo que incentivan a los empleados a crear y compartir conocimientos, incrementa el ahorro y aumento en su funcionamiento.<sup>28</sup>
- *Mejora la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados:* Las estrategias para conciliar trabajo y vida personal, se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente, entre profesionales jóvenes y trabajadores especializados.
- *Fortalece la confianza y lealtad de los empleados:* El nivel de confianza de los empleados está directamente relacionado, con la respuesta de la compañía a sus necesidades, se ha detectado que los factores que tiene mayor influencia en la calidad de vida laboral son: Transparencia, preocupación por el empleado, confianza, reputación de la empresa, trabajo y recursos para el trabajador.<sup>29</sup>
- *Reduce el ausentismo:* Estudios muestran que ha mayor compromiso de la empresa con los empleados, menor tasa de ausentismo.
- *Fortalece la reputación:* Los programas de calidad de vida laboral en la empresa, pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas y también en la comunidad en la cual opera.

<sup>28</sup> Estudio de la Conferencia 2000 realizado entre 200 ejecutivos de 158 compañías.

<sup>29</sup> Medición realizada en 1999, apoyada en la información del instituto Walker Hutson.

## **Aspectos a considerar en el desarrollo de la Calidad de Vida laboral**

Se consideran ocho aspectos destacados para el fortalecimiento de la Calidad de Vida Laboral al interior de la empresa.

### ■ **Prácticas generales de empleo:**

- Crear la guía de referencia del empleo.
- Incentivar la retroalimentación y las nuevas ideas.

### ■ **Diversidad y respeto:**

- Incorporar la diversidad como un valor de la Empresa.
- Reclutar a partir de las más variadas fuentes posibles de postulantes.
- Prever capacitación diversa.
- Recompensar a los gerentes que promueven la diversidad.
- Establecer una política en contra del acoso sexual.

### ■ **Entrenamiento, Educación, Desarrollo profesional:**

- Promover el desarrollo de carrera.
- Iniciar un programa de orientación.
- Promover y premiar el desarrollo de habilidades.
- Promover y estimular el voluntariado.

### ■ **Fortalecimiento:**

- Incentivar la iniciativa individual.
- Estimular a los trabajadores a establecer objetivos de amplio alcance.

### ■ **Reconocimientos:**

- Crear un programa de participación en las ganancias.
- Incentivar el ahorro para la jubilación.

### ■ **Despidos y reducciones de tamaño:**

- Considerar el despido como último recurso.
- Generar alternativas creativas para los trabajadores.

■ **Balance entre trabajo y vida personal:**

- Valorar las necesidades de los trabajadores.
- Evitar políticas y prácticas que interfieran en su vida personal.
- Respalda las ausencias por motivos familiares.
- Crear un directorio de recursos.

■ **Promover la salud y el bienestar.**

- Ofrecer planes de salud flexibles.
- Proporcionar servicios básicos en salud.
- Recompensar el estilo de vida saludable.
- Eliminar la opción de fumar en la empresa.
- Incentivar la participación en programas de rehabilitación.
- Promover hábitos de trabajo saludables.
- No olvidar a los trabajadores de jornada parcial.

**3. Medio Ambiente:**

En los últimos años la responsabilidad ambiental se ha expandido hacia un compromiso sustancialmente mayor que seguir al pie de la letra la aplicación de todas las regulaciones gubernamentales existentes o llevar a cabo algunas iniciativas de reciclaje y manejo eficiente de la energía.

Muchos ciudadanos, organizaciones medioambientales y compañías líderes hoy se encuentran defendiendo sus responsabilidades medioambientales, como una aproximación comprensiva de las operaciones de la compañía, sus productos y facilidades. Esto incluye la valoración de los productos, los procesos y servicios; la eliminación de los desechos y emisiones; la maximización de la eficiencia y la productividad de todas sus asignaciones y recursos; y las prácticas de minimización que pudiesen causar efectos adversos para el goce de los recursos planetarios para las futuras generaciones.

**4. Comercialización y Marketing responsable:**

El marketing responsable cruza un amplio rango de actividades empresariales que definen las relaciones de la compañía de sus consumidores. Estas actividades pueden ser agrupadas en seis categorías: manufacturas e integridad del producto; divulgación, embalaje y etiquetado; marketing y publicidad; prácticas de venta; precios; y distribución.

En cada una de estas áreas las empresas en el mundo están rearmando sus estrategias de negocios para dirigir las hacia nuevos temas, tales como la privacidad y la tecnología, el marketing dirigido a niños, el escrutinio de los consumidores y de las organizaciones no gubernamentales, y la globalización del movimiento de consumidores.

**5. Compromiso con la comunidad:**

Se refiere al rango de acciones tomadas por la empresa para mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, apoyando iniciativas o causas con enfoque social. Cuando estos programas se diseñan y se ejecutan estratégicamente y programadamente, no tan solo se entrega un beneficio a los receptores, sino que además se refuerza la reputación de las empresas y sus marcas, productos y valores en las comunidades locales y en el resto del mundo donde tienen intereses comerciales significativos.

A través de estas acciones programadas la empresa busca maximizar el impacto de sus contribuidores, recursos, tiempo, productos, servicios, administración de conocimientos y otros, que dirige hacia las comunidades las cuales ellas operan.

Las cinco áreas temáticas son susceptibles a medir cuantitativa y cualitativamente, a través de la utilización de una herramienta denominada Balance Social, diseñada para establecer las características de la Responsabilidad Social Interna y externa de la empresa.

## EL BALANCE SOCIAL

El Balance o Reporte Social Empresarial es complementario al balance financiero y es una memoria que la empresa publica anualmente dando cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la responsabilidad social corporativa. Su función principal es hacer pública la Responsabilidad Social Empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, la sociedad y el medio ambiente.

El Balance Social es una herramienta que al ser elaborada por varios profesionales tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la empresa por las personas y la vida en el planeta.<sup>30</sup>

La idea de establecer un Balance Social en la empresa, similar al Balance Económico, nació en E.E.U.U en la década de los 70. Su origen se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su “imagen de marca” y hacer frente a los recursos empleados en su beneficio.

A partir de los 80 surgen numerosas propuestas de modelos de Balance Social, por parte de diferentes organizaciones empresariales y no gubernamentales.

En Chile, el tema del Balance Social llegó en forma paralela al resto del mundo, es decir en la década de los 70, y fue acogido en su momento por algunas instituciones, entre las que destacan: La Unión Social de empresarios Cristianos (USEC), Universidades, Colegios profesionales y la ACHS. Esta última ha publicado anualmente sus Balances Sociales junto a sus Balances Económicos, desde 1975.

Este Balance ha sido considerado por muchos “el modelo chileno” y pionero en la región. En este modelo el reporte se divide en dos:

- **Balance Social Interno:** orientado hacia el interior de la organización, cuantificando las relaciones recíprocas de la empresa con su personal.
- **Balance Social Externo:** donde se analiza la incidencia de la empresa en su entorno y como influye ésta en la comunidad en que se inserta.

---

<sup>30</sup> [www.balancosocial.org.br](http://www.balancosocial.org.br)

## **Balance Social y sus beneficios**<sup>31</sup>

- ***Agrega Valor.***

El Balance Social hace una diferencia en la imagen de la empresa dado que es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo.

- ***Aumenta el atractivo a los inversionistas.***

Es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros, incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sustentabilidad de los proyectos de la empresa.

- ***Mejora las relaciones con los grupos de interés.***

La empresa que realiza este esfuerzo por publicar y hacer transparente sus acciones y decisiones está más capacitada para construir lazos de confianza con los stakeholders. Actúa como complemento de el balance financiero contable, demostrando la apertura de la empresa al dialogo y a sus esfuerzos por responder a los intereses de todos sus públicos objetivos.

- ***Reduce costos producto de crisis.***

Una conducta ética y transparente debe incorporarse a la estrategia de cualquier organización moderna, además la comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus stakeholders, reduciendo paralelamente los riesgos de conflictos.

- ***Disminuye el riesgo de publicidad adversa.***

Las empresas que dan cuenta de sus acciones están mejor preparadas para guiar los intereses de sus consumidores y de otros stakeholders, de esta forma evitan percepciones negativas de la empresa.

---

<sup>31</sup> Reporte social empresarial, guía práctica para el reporte social y medioambiental de las empresas. Acción empresarial

- **Identificación de potenciales conflictos.**

El balance puede ayudar a identificar prácticas o situaciones que pudiesen comprometer a la compañía. Esta pronta detección de conflictos latentes da la oportunidad a la empresa de resolver el problema antes de que estos terminen en costosas demandas legales o en una negativa exposición pública.

- **Mejora la efectividad organizacional.**

Brinda a la compañía la oportunidad de reunir y apreciar en forma comprensiva la información sobre sus operaciones e impactos.

- **Respuesta a la creciente demanda de transparencia.**

En el mundo de hoy existe una amplia variedad de grupos nacionales e internacionales, que están presionando a las empresas para dar a conocer su desempeño en temas sociales y medio ambientales

La elaboración y divulgación de Balances Sociales es un proceso reciente y supone un esfuerzo adicional de aprendizaje por parte de los profesionales a su cargo. Como una forma de facilitar su desarrollo y la participación entre las empresas, se recomienda incorporar criterios cualitativos en la preparación del informe, que buscan garantizar la credibilidad de éste de cara a todos sus públicos, se pueden mencionar los siguientes:

Relevancia: Las temáticas e informaciones expuestas deben considerarse útiles por sus diferentes usuarios. Ello exige de la empresa un amplio conocimiento de las expectativas y necesidades de sus públicos objetivos.

Veracidad: En la medida que la información revele neutralidad y consistencia en su formulación y presentación, será considerada confiable.

Claridad: Se debe tener en cuenta la variedad de públicos que utilizará el informe, lo que exige claridad en su elaboración como una forma de facilitar su comprensión.

Comparabilidad: Una de las funciones del informe es facilitar la posibilidad de comparar los datos presentados por la empresa con periodos anteriores y con los de otras organizaciones, lo que exige consistencia en la elección, medición y presentación de los indicadores.

Regularidad: Para garantizar que los diferentes públicos puedan acompañar los resultados y tendencias de naturaleza económica, social y medioambiental de la empresa, el informe debe ser presentado en intervalos de tiempo regulares.

Verificabilidad: La verificación y auditoria de las informaciones contenidas en el reporte contribuyen a su credibilidad.

Coherencia: Los indicadores cuantitativos deben ser consecuentes con la información financiera de la empresa

### **Principales modelos de Balance Social<sup>32</sup>**

- **Global Reporting Initiative (GRI):** Es un acuerdo internacional, elaborado con visión de largo plazo en el que han participado múltiples actores mundiales. Su misión es elaborar y difundir la Guía Para La Elaboración De Memorias De Sustentabilidad, aplicables globalmente y de manera voluntaria por organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios.
- **AA1000:** Fue introducida en 1999 por el Institute of Social and Ethical Accountability , con el ánimo de ayudar a las empresas a entender y mejorar su desempeño ético y social, describiendo la forma de identificar temas claves y posteriormente reportarlos para ser auditados.
- **Ibase:** En él predominan los datos que puedan ser expresados en valores financieros o en forma cuantitativa.

---

<sup>32</sup> Reporte social empresarial , guía práctica para el reporte social y medioambiental de las empresas. Acción empresarial .

- **CSR Europe Matrix** : Es una matriz modelo que permite a las empresas reportar, comunicar y hacer Benchmarking. Esta es la propuesta de la organización CSR Europe, la cual reúne a las empresas europeas que promueven la R.S.E en la región. Esta matriz es una poderosa herramienta online a través de la cual las empresas dan a conocer sus practicas, principios y procesos.

## INCORPORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL INTERIOR DE LA EMPRESA

La decisión de incorporar la R.S.E dentro de la filosofía de la empresa depende de diversos factores, entre los cuales se encuentra el hecho de ser, por definición, acciones de gestión empresarial, optadas libremente por parte de la empresa por carecer de imposición legal. Además contempla cinco áreas temáticas las cuales involucran a diversos profesionales en su gestión es así como se incorpora la figura del profesional Asistente Social en el desarrollo de las áreas temáticas Calidad de Vida Laboral y Compromiso con la Comunidad.

Desde los inicios de la profesión ésta se encuentra presente al interior de la empresa y su función y roles han variado en relación al desarrollo de la profesión, lo que se evidencia a partir de la actualización de los currículos de formación universitaria en torno a las nuevas exigencias que plantea el desarrollo económico social

Concretamente desde su labor dentro de las empresas Salitreras en 1931, se incorporaron Asistentes Sociales en sus equipos profesionales por primera vez en Chile, cumpliéndose luego la contratación del profesional Asistente Social al interior de empresas de diversos rubros, tanto del sector privado como del sector público

La tónica del quehacer profesional era la atención de casos. Su acción se abocaba fundamentalmente a la resolución de conflictos familiares y a la satisfacción de las necesidades psicológicas del trabajador y su grupo familiar. Su rol por consiguiente, era de corte asistencial y paliativo y se desarrollaba preferentemente a nivel del individuo o del grupo pequeño, principalmente del grupo familiar.<sup>33</sup>

En relación a "cómo" realizaba su trabajo, algunas investigaciones señalan que actuaba sin plantearse objetivos claros, sin tener una visión y comprensión global de la empresa, sin planes o programas escritos, sin diagnósticos y sin evaluación. Su actuación era intuitiva y reactiva.

Lo expuesto anteriormente muestra parte de la historia y constituye un importante objeto de reflexión que permitirá el progreso cualitativo tanto de la

---

<sup>33</sup> Extracto de Mónica Jiménez "Algunos rasgos de la evolución del Trabajo Social en la Empresa"

disciplina como de la profesión. El quehacer profesional correspondía cabalmente al escaso nivel de desarrollo logrado por la disciplina. La disciplina en cuanto tal había elaborado ciertas técnicas, pero no había fundamentado su acción científicamente. Este hecho no invalida la riqueza del periodo en cuestión, su característica fue la entrega generosa a la causa popular. El Asistente Social contribuye a la preparación humana de vastos sectores de trabajadores que estaban privados de cualquier otra asistencia profesional.

Actualmente el profesional Asistente Social puede acceder a diversos cargos al interior de la empresa, específicamente dentro del departamento de Recursos Humanos ejerciendo funciones de Gerente de Recursos Humanos, Jefe de Capacitación, Jefe o Asistente Social del departamento de Bienestar y asesores externos.

Las áreas de desempeño profesional, claramente identificadas con la mantención y desarrollo del recurso humano, habilita al profesional para motivar a la empresa a asumir políticas de gestión de R.S.E y promocionar al interior de ésta, el desarrollo de la Calidad de Vida Laboral y en forma externa el compromiso con la Comunidad, la que no se profundiza en el desarrollo del presente estudio.

### **Trabajo Social y Calidad De Vida Laboral**<sup>34</sup>

Cabe señalar que el su aparición es reciente y puede considerarse una derivación del concepto *Calidad de Vida*, el cual según lo establece el diccionario de Trabajo Social, se utiliza de manera generalizada a partir de la década del 70 y constituye una propuesta de grupos tales como los ecologistas quienes reaccionan frente a los criterios economistas y productivistas que orientan al desarrollo. Se agrega además que en cierta manera este concepto reemplaza al de bienestar en la medida que involucra una despectiva diferente en la cual la atención se vuelve al sujeto y ya no tanto al objeto, es decir, se cambia desde el "tener cosas" al "ser", lo que llevado a connotaciones más profundas involucra considerar la felicidad humana y el sentido de la vida.

Lo anterior se desplazó a los ámbitos laborales, y es así como el año

---

<sup>34</sup> Apunte de María Teresa Sánchez Alen, docente Universidad de Valparaíso; para la cátedra de Organización y Administración de Servicios de Bienestar.

1976, a través de la creación del Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones y el Medio Ambiente de Trabajo (PIACT) de la Organización Internacional del Trabajo, empieza una preocupación más directa por la calidad de vida del trabajador afectada por nuevas tecnologías, el avance de la cultura, etc.

Al respecto, es posible citar a dos autores que buscan una definición de este concepto a partir de dos perspectivas distintas, la persona por un lado y la organización por otro. Es así como Alvear destaca las necesidades, deseos, aspiraciones y anhelos, cuya satisfacción se traduciría en un cierto nivel de calidad de vida laboral, lo cual involucra una perspectiva más bien subjetiva. K. Davis se refiere a los aspectos tales como supervisión, condiciones de trabajo, prestaciones, diseño del empleo, etc. Aspectos que resultan favorables o desfavorables para las personas y que dependen de la organización en interacción con las cualidades del sujeto

Se entiende por Calidad de Vida Laboral " El nivel de bienestar que han alcanzado los trabajadores como resultante de la existencia de un conjunto de satisfactores capaces de saciar las necesidades y aspiraciones humanas en el medio laboral. Si los satisfactores son objetivamente suficientes en cantidad y calidad desde la perspectiva de la organización y del trabajador es posible que la persona alcance una calidad de vida laboral compatible con la dignidad humana, por el contrario, las carencias o insuficiencias de satisfactores afectan su desarrollo lo que se traducirá en una inferior calidad de vida laboral"<sup>35</sup>

### **Productividad y Calidad de Vida Laboral**

Las organizaciones como sistema sociotécnico, deben desempeñarse eficientemente a fin de sobrevivir. Necesitan alcanzar sus metas lo que implica considerar un trabajo satisfactorio para las personas. La productividad y la calidad de vida laboral deben ser objetivos compatibles.

*"La productividad es una evaluación de la eficiencia del proceso de transformación de la organización para convertir los insumos en productos.*

---

<sup>35</sup> "Calidad de la vida y Estructura de Balance Social" Undurraga Eduardo Revista de Trabajo Social n°20

*Una mayor productividad proviene de tres fuentes primarias: Tecnologías, destreza administrativa y esfuerzo humano*<sup>36</sup>.

Durante casi un siglo de interés ha estado centrado en los avances tecnológicos para hacer que la productividad dependa menos del esfuerzo, el conocimiento y las habilidades humanas. Sin embargo, este enfoque no puede ir más lejos. En cierto momento la atención debe dirigirse hacia mejoras en la productividad por medio del personal.

Lo anterior, permite comprender la importancia que adquiere el subsistema social para lograr la eficiencia organizacional, mejorando la competitividad frente a otras organizaciones. Mejorar la productividad implica un esfuerzo por mejorar el subsistema social, lo que requiere centrar la atención en la calidad de vida laboral.

La calidad de vida laboral es una forma de pensar con respecto a la gente, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos son: Una preocupación por el efecto del trabajo sobre la gente, así como la efectividad laboral, al idea de participación en la solución de problemas y la toma de decisiones organizacionales.

---

<sup>36</sup> "Calidad de la vida y Estructura de Balance Social" Undurraga Eduardo Revista de Trabajo Social n°20



## ROL Y UBICACIÓN DEL ASISTENTE SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES<sup>37</sup>

El rol que ejerce el Asistente Social dentro de una Organización varía en función de las características de la empresa y del equipo humano que trabaja en el área funcional, y de sus características tanto personales como profesionales.

Dentro de los roles principales:

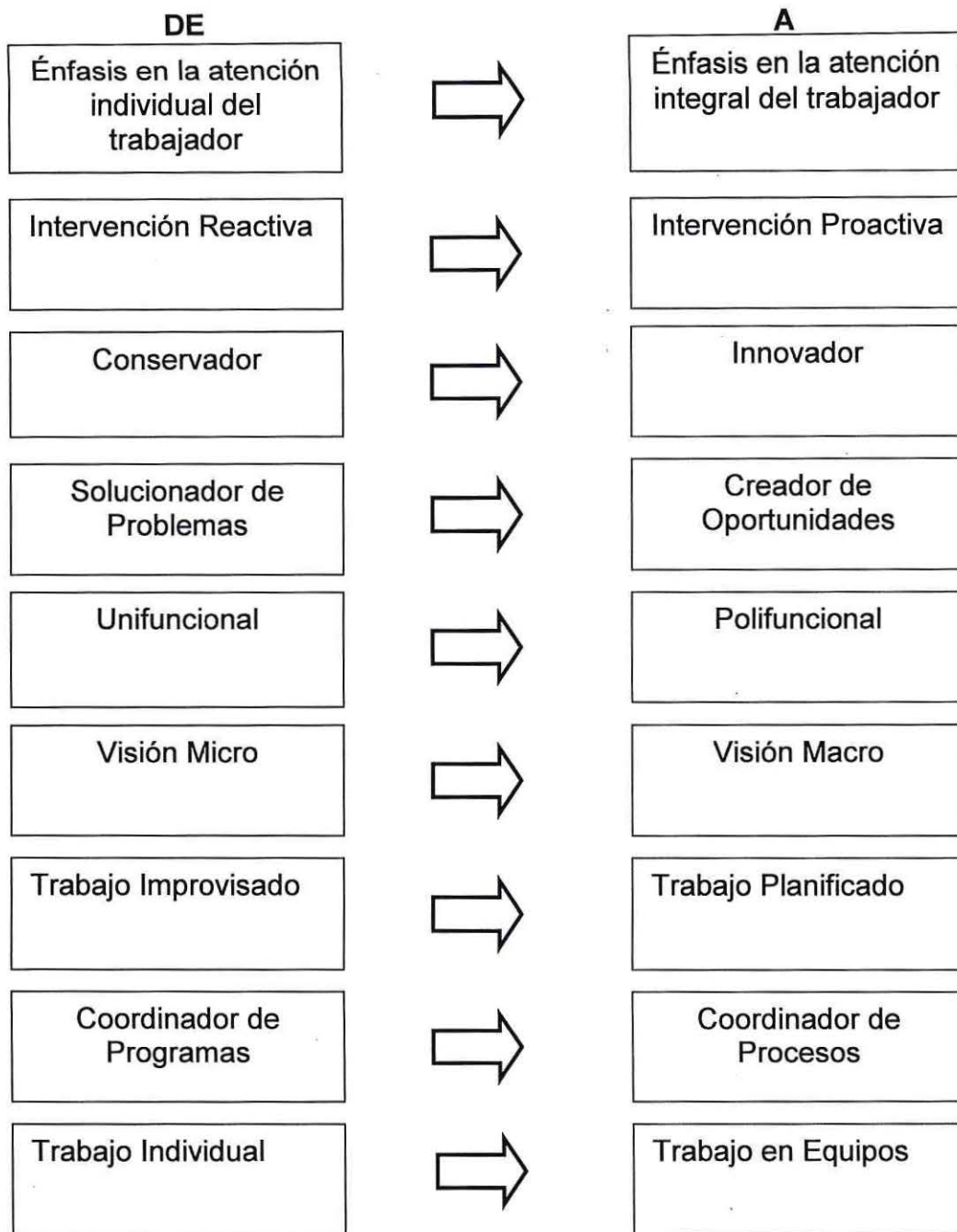
- **Rol Implementador de políticas sociales:** En Asistente Social asesora en la formulación de políticas sociales y de bienestar dentro de la institución a nivel de vivienda, salud, educación y recreación, etc.
- **Rol Diagnosticador:** El profesional Asistente Social dentro de la institución tiene como función además, la detección de deficiencias crónicas en el nivel de vida y del bienestar de las familias de los trabajadores, debiendo con ello abordar indistintamente problemas de distinta naturaleza.
- **Rol educador:** Es su rol también el colaborar en la solución de los problemas personales y familiares de los trabajadores de la institución, debiendo realizar con ello una labor educativa en distintos aspectos.
- **Rol Administrador:** Constituye una de las labores clásicas del trabajo social al interior de las instituciones, administrar los distintos beneficios sociales, tales como indemnizaciones por jubilación, cuotas mortuorias, por nacimientos, ayudas escolares, bonos, aportes etc, encargándose e proporcionar a los trabajadores los beneficios que la institución entrega.
- **Rol Evaluador:** El asistente Social debe evaluar el impacto de los programas de bienestar y con ello derivar criterios fundados para inspirar la política de Bienestar de la empresa o institución.

---

<sup>37</sup> Apunte de María Teresa Sánchez Alen, docente Universidad de Valparaíso; para la cátedra de Organización y Administración de Servicios de Bienestar.

- **Rol Planificador:** Programa y Ejecuta proyectos sociales dirigidos a los beneficiarios (trabajadores y sus familias)

**Perfil del profesional que trabaja en el bienestar moderno**



## 6.-SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de investigación a utilizar serán una combinación de técnicas Cualitativas y Cuantitativas.

- Cualitativas:

- ▶ *Fuente de extracción de datos secundaria:* Análisis de las fuentes documentales y registros realizados por la empresa S.A Viña Santa Rita, en relación con la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores.
- ▶ *Fuentes Primarias:* Entrevista a informantes claves.
- ▶ *Focus Group:* Se utilizará un 50% de la muestra en estudio, con el fin de medir la Percepción e Interés presentado por los Trabajadores de la S.A Viña Santa Rita frente a la Responsabilidad Social Empresarial y a las acciones que apuntan al mejoramiento de su Calidad de Vida Laboral.

- Cuantitativa:

- ▶ *Cuestionario de medición de Conocimiento, Percepción e Interés,* presentado por los Trabajadores de la S.A Viña Santa Rita en relación a las acciones que apuntan al mejoramiento de su Calidad de Vida Laboral.

## 7.-SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de la información se realizará mediante el registro de los resultados obtenidos mediante la utilización del software Microsoft Excel y un posterior análisis de los resultados a través de gráficos explicativos y tablas que reflejen los resultados obtenidos por cada variable, junto a un posterior análisis descriptivo y explicativo de la resolución de las 5 variables en estudio.

## **8.-OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

A continuación se operacionalizan las variables extraídas desde las preguntas de investigación enunciadas.

A. ¿Cuáles son las acciones realizadas por la empresa S.A Viña Santa Rita, en relación con la Calidad de Vida laboral?.

Variable	Dimensión	Indicador	Valor del Indicador
<p><b>1. Acciones relacionadas con la calidad de vida laboral:</b> Políticas de Recursos Humanos que afectan directamente a los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Calidad de Vida laboral:</b></li> </ul> <p>El nivel de bienestar que han alcanzado los trabajadores como resultante de la existencia de un conjunto de satisfactores capaces de saciar las necesidades y aspiraciones humanas en el medio laboral</p>	<p>1. Valorización y Respeto de la Diversidad.</p>	<p>a) Políticas y/o Acciones que apoyen la diversidad en la Empresa.</p> <p>b) Políticas y/o acciones que prohíban la discriminación.</p> <p>c) Políticas y/o acciones que apoyen el embarazo, maternidad y protección a los hijos de los empleados.</p> <p>d) Respeto por la legislación nacional en Relación la contratación y trabajo de menores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se Ejecuta</li> <li>▪ En Proceso</li> <li>▪ No se Ejecuta</li> </ul>

	<p>2. Participación de los Empleados en la gestión de la Empresa.</p>	<p>a) Estimulo y recompensa para loa empleados que presenten sugerencias para mejorar los procesos internos</p> <p>b) Disponen los empleados de informaciones económicas y financieras y son capacitados para esto su análisis y comprensión.</p> <p>c) Se considera de la participación de representantes de los empleados en comités encargados de la formulación de su estrategia.</p>	
	<p>3. Relaciones con grupos de trabajadores.</p>	<p>a) La Gerencia considera la existencia de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos como positivo para su desempeño y permite su libertad de acción.</p> <p>b) Provee a grupos organizados y/o sindicatos de información sobre las condiciones de trabajo.</p>	

		<p>c) Se reúne la Gerencia periódicamente con grupos de trabajadores organizados y /o sindicatos para oír sugerencias y negociar retroalimentando esta información para decisiones gerenciales.</p> <p>d) Provee a grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos datos financieros y relacionados a los objetivos estratégicos cuando estos afectan a los empleados.</p>	
	<p>4. Distribución de los Beneficios</p>	<p>a) Posee un programa de participación en los resultados y/o bonificación a nivel individual y/o colectivo, relacionada con el desempeño.</p> <p>b) Se evalúa y premia el desempeño individual y colectivo con criterios y procedimientos objetivos.</p>	

	<p>5. Desarrollo Profesional y Empleabilidad</p>	<p>c) Los empleados participan en la composición accionaria de la empresa.</p> <p>a) Promueve y mantiene actividades de desarrollo y capacitación continua del personal.</p> <p>b) Ofrece al personal, sin distinción, becas de estudio para la adquisición de estudios más universales y con impacto positivo para su empleabilidad.</p> <p>c) Destina recursos para erradicar el analfabetismo.</p> <p>d) Hace uso regular de la franquicia tributaria SENCE a los programas de capacitación.</p> <p>e) Premia la iniciativa individual de los empleados.</p> <p>f) Cuenta con programas de desarrollo de habilidades y conocimientos para sus empleados.</p> <p>g) Cuenta con programas de desarrollo de</p>
--	--	---

	<p>6. Cuidado de la Salud, seguridad y condiciones de trabajo</p>	<p>carrera para sus empleados.  h) Premia el desarrollo de habilidades de sus empleados.  a) Cumple con las obligaciones legales que aseguran buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad.  b) Buscan alcanzar modelo de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.  c) Realiza investigaciones de clima organizacional.  d) Desarrolla políticas que facilitenle equilibrio Trabajo-Familia entre sus empleados.  e) Monitorea la carga de trabajo de sus empleados con el objetivo de mejorar su distribución.  f) Procura la participación del personal en la definición de las metas e indicadores</p>	
--	---	--	--

	<p>de desempeño relacionados a las condiciones de trabajo, salud y seguridad y/o las difunde a sus empleados.</p> <p>g) Ofrece programas de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y alcohol.</p> <p>h) Promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo.</p> <p>i) Utiliza sistemas flexibles de beneficios para acomodarse a las diversas necesidades de su personal. (Diversidad de Estado civil, Sexo, edad)</p> <p>j) Posee un plan de salud familiar para sus empleados.</p>	
--	---	--

	<p>7. Jubilación y despidos</p>	<p>a) Orienta a su personal sobre los procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación.</p> <p>b) Prepara a sus empleados para la jubilación, incluyendo aspectos psicológicos y de planificación financiera.</p> <p>c) Promueve actividades que permiten aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad.</p> <p>d) Mantiene un programa de previsión complementaria para la jubilación.</p> <p>e) Ante la obligación de reducir costos de personal , se inician consultas con representantes de los trabajadores.</p> <p>f) Analiza y discute alternativas de reducción de gastos con los empleados</p>
--	---------------------------------	---

		<p>g) Ofrece programas de despedido voluntario.</p> <p>h) Establece indicadores socioeconómicos para orientar las prioridades al despedir.</p> <p>i) Ofrece servicios de apoyo adicionales, re-colocación y/o recapacitación y extensión de beneficios a todos los trabajadores despedidos.</p>	
--	--	---	--

**B.- ¿Los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita conocen las acciones realizadas por la empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral?**

Variable	Dimensión	Indicador	Valor del Indicador	Valor Final
<p><b>2. Conocimiento de las acciones por parte de los trabajadores:</b></p> <p>Estar al tanto frente a aquellas acciones realizadas por la Empresa en relación a la calidad de vida laboral.</p>	<p>1. Valorización y Respeto de la Diversidad.</p>	<p>a) Incorporación de discapacitados a través de una micro Empresa proveedora de la Viña</p> <p>b) Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal.</p> <p>c) Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los empleados.</p> <p>d) Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores.</p>	<p>Si = 2 ptos. No= 1 ptos. No Responde= 0 ptos.</p>	<p>Conoce = de 19 a 27 respuestas afirmativas. Medianamente = de 10 a 18 respuestas afirmativas. No conoce = de 1 a 9 respuestas afirmativas.</p>

	<p>2. Participación de los Empleados en la gestión de la Empresa.</p>	<p>a) Acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la Empresa.  b) Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la Empresa.  c) Realización de reuniones de área mensualmente.  d) Participación de los trabajadores en focus group.  e) Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas.</p>		
--	---	---	--	--

	<p>3. Relaciones con grupos de trabajadores.</p>	<p>a) Conocimiento de un sindicato al interior de la Empresa.</p> <p>b) Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.</p> <p>c) Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la Empresa.</p> <p>d) Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la Empresa y el sindicato.</p>		
	<p>4. Distribución de los Beneficios</p>	<p>a) Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual.</p> <p>b) Conocimiento de beneficios voluntarios .</p>		

	<p>5. Desarrollo Profesional y Empleabilidad</p>	<p>c) Conocimiento de los beneficios proporcionados por el servicio de bienestar.</p> <p>a) Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal.</p> <p>b) Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores.</p> <p>c) Ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador.</p>		
<p>6. Cuidado de la Salud, seguridad y condiciones de trabajo</p>	<p>a) Conocimiento de medidas al interior de la Empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador.</p>			

		<p>b) Se responsabiliza la Empresa frente a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.</p> <p>c) Conocimiento de algún método de medición que refleje el clima organizacional al interior de la Empresa.</p> <p>d) Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.</p>		
	<p>7. Jubilación despidos</p>	<p>y a) Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación.</p> <p>b) Conocimiento de un programa de ahorro</p>		

			voluntario. c) Conocimiento de programas de despido voluntario.		
--	--	--	--	--	--

C.-¿Cuál es el interés de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, frente a las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral?.

Variable	Dimensión	Indicador	Valor del Indicador	Valor Final
<p><b>3. Interés de los trabajadores:</b>            Valorización asignada por los trabajadores frente a las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de vida laboral.</p>	<p>1. Valorización y Respeto de la Diversidad.</p>	<p>a) Incorporación de discapacitados a través de una micro Empresa proveedora de la Empresa.            b) Conocimiento de una política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal.            c) Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los empleados.            d) Política interna en</p>	<p>Según la escala de medición de 1 a 7            - Importante = 6 a 7            - Medianamente importante = 4 a 5            - No le importa = 1 a 3</p>	

	<p>2. Participación de los Empleados en la gestión de la Empresa.</p>	<p>torno a la contratación y trabajo de menores.</p> <p>a) Acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la Empresa.</p> <p>b) Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la Empresa.</p> <p>c) Realización de reuniones de área mensualmente.</p> <p>d) Participación de los trabajadores en focus group.</p>		
--	---	---	--	--

	<p>3. Relaciones con grupos de trabajadores.</p>	<p>e) Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas</p> <p>a) Conocimiento de un sindicato al interior de la Empresa.</p> <p>b) Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.</p> <p>c) Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la Empresa.</p> <p>d) Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la Empresa y el sindicato.</p>		
--	--	---	--	--

	<p>4. Distribución de los Beneficios</p>	<p>a) Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual.</p> <p>b) Conocimiento de beneficios voluntarios.</p> <p>c) Conocimiento de los beneficios proporcionados por el servicio de bienestar.</p>		
	<p>5. Desarrollo Profesional y Empleabilidad</p>	<p>a) Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal.</p> <p>b) Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores.</p>		

	<p>6. Cuidado de la Salud, seguridad y condiciones de trabajo</p>	<p>c) Ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador.</p> <p>a) Conocimiento de medidas al interior de la Empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador.</p> <p>b) Se responsabiliza la Empresa frente a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.</p> <p>c) Conocimiento de algún método de medición que refleje el clima organizacional al</p>		
--	---	---	--	--

	<p>7. Jubilación y despidos</p>	<p>interior de la Empresa.  d) Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.  a) Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación.  b) Conocimiento de un programa de ahorro voluntario.  Conocimiento de programas de despido voluntario.</p>		
--	---------------------------------	--	--	--

D.- ¿Los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, asocian algunas acciones al concepto de Responsabilidad Social Empresarial?.

Variable	Dimensión	Indicador	Valor del Indicador	Valor final
<p><b>4. Acciones asociadas al concepto de Responsabilidad Social Empresarial:</b></p> <p>Todas aquellas estrategias que conforman la Responsabilidad Social Empresarial</p>	<p>1. Ética empresarial.</p> <p>2. Calidad de Vida Laboral.</p>	<p>a) Visión, Valores. Misión y Desarrollo de principios éticos.</p> <p>b) Competitividad leal.</p> <p>c) Transparencia ante la sociedad.</p> <p>a) Balance familia- Trabajo.</p> <p>b) Beneficios y compensaciones.</p> <p>c) Diversidad y respeto.</p> <p>d) Participación de los trabajadores y</p>	<p>Asocia =2-3</p> <p>No Asocia =0-1</p>	

		<p>sindicatos.</p> <p>e) Capacitación y desarrollo profesional.</p> <p>f) Reducciones y despidos.</p> <p>g) Salud, seguridad y condiciones de trabajo.</p> <p>h) Evaluaciones de desempeño.</p> <p>i) Discriminación.</p> <p>j) Jornada laboral y Flexibilidad horaria</p>		
	<p>3. Medio Ambiente.</p>	<p>a) Reciclaje.</p> <p>b) Uso eficiente de la energía.</p> <p>c) Fuentes de energía alternativas.</p> <p>Administración sustentable de los recursos.</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Prevención de la contaminación.</li> <li>f) Preservación del agua.</li> <li>g) Educación ambiental.</li> </ul>	
<p>4. Compromiso con la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Voluntariado.</li> <li>b) Apoyo al desarrollo económico de la comunidad.</li> <li>c) Acciones filantrópicas.</li> <li>d) Donaciones de productos y servicios.</li> <li>e) Realización de proyectos social.</li> </ul>	
<p>5. Comercialización y Marketing responsable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Marketing con causa social.</li> <li>b) Ética publicitaria.</li> <li>c) Respeto por la</li> </ul>	

			privacidad del consumidor. d) Buena atención al consumidor. e) Calidad y seguridad del producto. f) Veracidad en la información de rotulación y etiquetado.		
--	--	--	--	--	--

**E.-¿Cuál es la percepción e interés de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, frente a la Responsabilidad Social Empresarial?.**

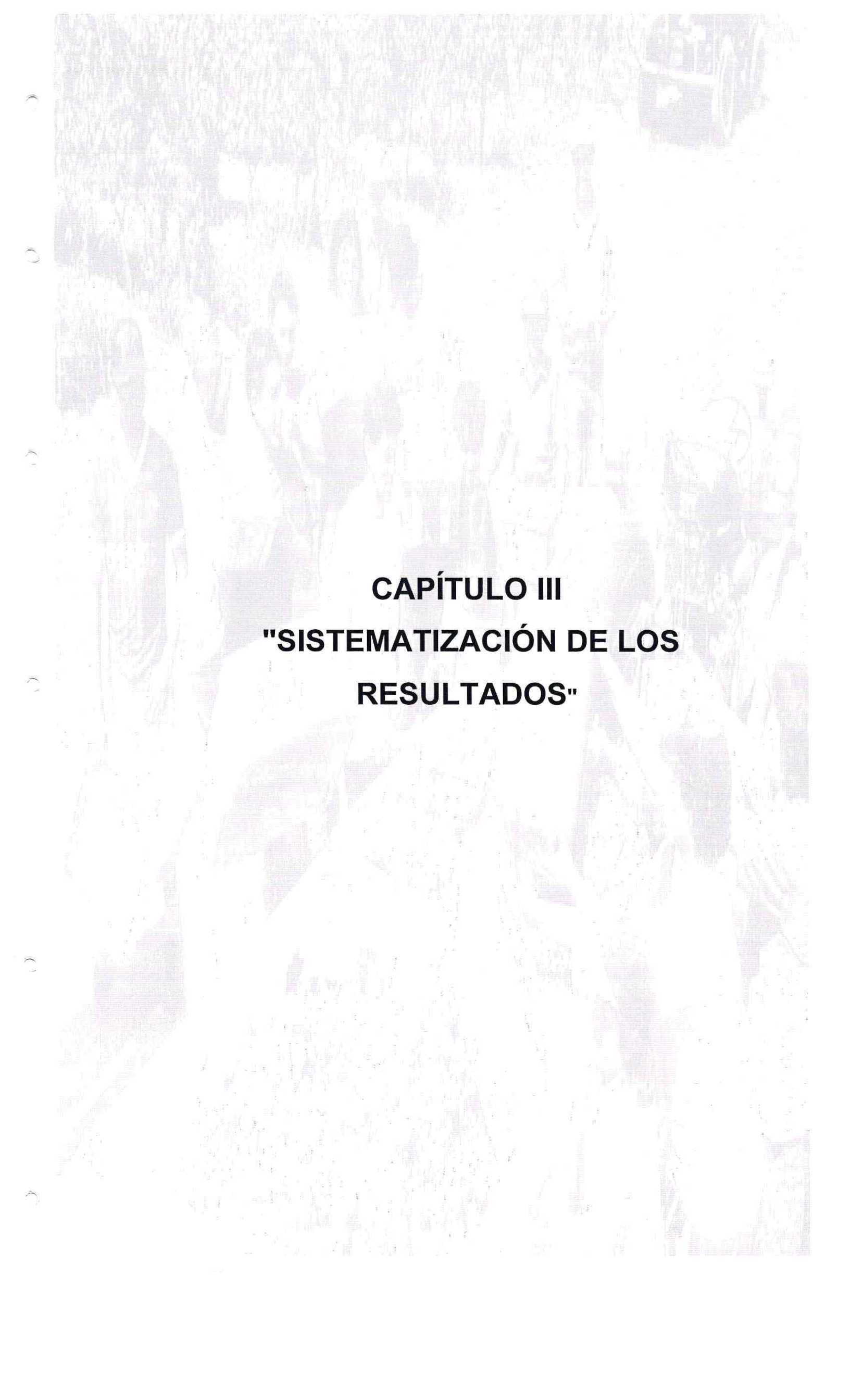
Variable	Dimensión	Indicador	Valor del Indicador	Valor final
<p><b>5.- Percepción e interés de los trabajadores:</b>                      Valorización asignada por los trabajadores a las acciones relacionadas con la R.E.S</p>	<p>1. Ética empresarial.</p> <p>2. Calidad de Vida Laboral.</p>	<p>a) Visión, Misión y Valores.                      b) Desarrollo de principios éticos.                      c) Competitividad leal.                      d) Transparencia ante la sociedad.</p> <p>a) Balance familiar-Trabajo.                      b) Beneficios y compensaciones.                      c) Diversidad y respeto.                      d) Participación de los trabajadores y</p>	<p>Se Medirá a través de Pauta de Observación.</p>	

	<p>3. Medio Ambiente.</p>	<p>sindicatos.</p> <p>e) Capacitación y desarrollo profesional.</p> <p>f) Reducciones y despidos.</p> <p>g) Salud, seguridad y condiciones de trabajo.</p> <p>h) Evaluaciones de desempeño.</p> <p>i) Discriminación .</p> <p>j) Jornada laboral y Flexibilidad horaria</p>		
	<p>a) Reciclaje.</p> <p>b) Uso eficiente de la energía.</p> <p>c) Fuentes de energía</p>			

	<p>4. Compromiso con la comunidad.</p>	<p>alternativas.  d) Administración sustentable de los recursos.  e) Prevención de la contaminación.  f) Preservación del agua.  g) Educación ambiental.</p>		
<p>a) Voluntariado.  b) Apoyo al desarrollo económico de la comunidad.  c) Acciones filantrópicas.  d) Donaciones de productos y servicios.</p>				

	<p>5. Comercialización y Marketing responsable.</p>	<p>e) Realización de proyectos social.</p> <p>a) Marketing con causa social.</p> <p>b) Ética publicitaria.</p> <p>c) Respeto por la privacidad del consumidor.</p> <p>d) Buena atención al consumidor.</p> <p>e) Calidad y seguridad del producto.</p> <p>f) Veracidad en la información de rotulación y etiquetado.</p>		
--	---	--	--	--

	<p>5. Comercialización y Marketing responsable.</p>	<p>e) Realización de proyectos social.</p> <p>a) Marketing con causa social.</p> <p>b) Ética publicitaria.</p> <p>c) Respeto por la privacidad del consumidor.</p> <p>d) Buena atención al consumidor.</p> <p>e) Calidad y seguridad del producto.</p> <p>f) Veracidad en la información de rotulación y etiquetado.</p>		
--	---	--	--	--

A black and white photograph of a group of people, likely a committee or a group of professionals, sitting around a large table in a meeting. They are looking towards the camera or slightly to the side. The setting appears to be a formal or semi-formal meeting room.

**CAPÍTULO III**  
**"SISTEMATIZACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS"**

## **INTRODUCCIÓN**

El tercer capítulo, se refiere a la sistematización de los resultados obtenidos mediante la investigación, analizados según las variables de estudio, para así dar respuesta con mayor claridad a los objetivos específicos y a sus respectivas preguntas de investigación.

El análisis es a través del uso de tablas y gráficos representativos de los resultados, demostrados desde un nivel general, hasta un nivel específico por categorías que contemplan los niveles de los trabajadores, incorporando también las conclusiones finales de la investigación según los resultados obtenidos durante el proceso.

## ANÁLISIS DE LA VARIABLE N°1 "ACCIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL"<sup>38</sup>

### PRESENTACIÓN

El presente documento da cuenta de los resultados obtenidos respecto a las acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial realizadas en S.A Viña Santa Rita, a través de la revisión de Documentos de la Empresa S.A Viña Santa Rita, tales como Política Interna, Reglamento Interno, contratos Colectivos y documentos de postulación a Nominación "Mejor Empresa Para Trabajar en Chile". La información es obtenida a su vez por consulta a informantes claves, tales como Asistente Sociales que se desempeñan en la Empresa, Sindicato de Trabajadores y Trabajadores con mayor antigüedad en la Empresa.

Los resultados obtenidos mediante la investigación en torno a los beneficios entregados por la Empresa, están divididos según siete dimensiones junto a sus respectivos indicadores de R.S.E ,relacionados con el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral. Esta variable da cuenta de los resultados obtenidos para dar respuesta a la siguiente pregunta significativa:

### Pregunta Significativa

¿Cuáles son las acciones realizadas por la Empresa S.A Viña Santa Rita, en relación a la Calidad de Vida Laboral?.

#### • Variable N°1

**Acciones relacionadas con la Calidad de Vida Laboral<sup>39</sup>:** Políticas de Recursos Humanos que afectan directamente a los trabajadores.

Los resultados obtenidos mediante la investigación en torno a los beneficios entregados por la Empresa, están divididos según siete dimensiones junto a sus respectivos indicadores de R.S.E, relacionados con el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral.

<sup>38</sup> Políticas de Recursos Humanos que afectan directamente a los trabajadores.

<sup>39</sup> El nivel de Bienestar que han alcanzado los trabajadores como resultante de la existencia de un conjunto de satisfactores capaces de saciar las necesidades y aspiraciones humanas en el medio laboral

## **DIMENSIÓN N°1**

### **Valorización y Respeto de la Diversidad.**

Políticas y/o Acciones que apoyen la diversidad en la Empresa.

En cuanto a las políticas que apoyan la diversidad al interior de la Empresa, ésta se expresa a través de la prestación de servicios por parte de una microempresa que incorpora a 4 personas con discapacidad, denominada "Esforza Chile" ,dedicada a proveer servicios externos a S.A Viña Santa Rita cuyo funcionamiento es al interior de la planta de Buin.

Vale destacar que la Empresa les brindó apoyo y los capacitó para que se convirtieran en una micro empresa y además los contrata como proveedores y se les hacen extensivos algunos beneficios, tales como el uso del bus para su traslado y regalía de vinos en las fechas estipuladas.

#### **■ *Políticas y/o acciones que prohíban discriminación.***

El reglamento interno de Empresa la establece la prohibición de discriminar durante la realización del proceso de reclutamiento de nuevo personal, en relación a los atributos políticos, raciales y religiosos, sin embargo no se establece formalmente, la no discriminación por edad, sexo, orientación sexual y discapacidad.

#### **■ *Políticas y/o acciones que apoyen el embarazo, maternidad y protección a los hijos de los trabajadores.***

- La Empresa además de cumplir con las disposiciones mínimas legales con respecto a lo que señala el indicador, ésta ofrece a sus trabajadores beneficios complementarios mencionados a continuación:
- Existe la opción de pedir días imputables al feriado legal en el periodo de pre y post natal, a quien lo solicita, además puede optar a la utilización de hasta un periodo adicional, el que se otorga por mutuo acuerdo entre el jefe directo y el trabajador, lo que dependerá de la cantidad de tiempo que se dispone.

- Además del mínimo establecido por la ley en relación a la remuneración obtenida durante el periodo de pre y post natal, la Empresa otorga un subsidio equivalente a la totalidad de las remuneraciones y asignaciones pactadas en los contratos de trabajo. La cantidad o porcentaje pagado corresponderá a la diferencia entre el valor cancelado por la Isapre y la remuneración íntegra de la persona.
  - En casos especiales el padre podrá hacer uso de los beneficios antes mencionados.
  - El departamento de Bienestar otorga un bono de natalidad consistente en un monto en dinero, ajuar completo y un día de permiso con goce de sueldo.
  - El Servicio de Bienestar reembolsa, en caso de nacimiento el 70% de la diferencia no cubierta por su sistema de salud.
  - El departamento de Bienestar, en relación a los hijos otorga un préstamo escolar con un tope de tres hijos a descontar a cinco cuotas sin interés.
  - Dentro del programa Fortalezas “Integración familia y trabajo” se integra a los dependientes del trabajador dentro de sus actividades.
  - En relación a la integración de la familia se realizan actividades recreativas y culturales en instalaciones de la Empresa participando todos los trabajadores junto a sus familias.
  - Se implementan talleres matrimoniales y talleres para los cónyuges e hijos del trabajador.
  - Se celebran también días importantes a nivel familiar como el “el día del niño”, “Navidad”, “inicio escolar” etc.
- **Respeto por la legislación nacional en relación la contratación y trabajo de menores.**
- Frente a la contratación de menores la Empresa establece a través de su reglamento interno, que los trabajadores menores de 18 años de edad que no hayan recibido instrucción escolar, deberán iniciar sus estudios a más tardar dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de su ingreso a la Empresa.
  - El menor deberá acreditar el cumplimiento de su obligación escolar exhibiendo el correspondiente certificado de matrícula.

## **DIMENSIÓN N°2**

### **Participación de los trabajadores en la Gestión de la Empresa.**

#### **■ Disponen los trabajadores de informaciones económicas y financieras y son capacitados para su análisis y comprensión.**

- Los trabajadores de la Empresa se mantienen informados a través de una reunión semestral, donde el Gerente de finanzas, da a conocer la situación de la Empresa y el mercado vitivinícola, fundamentalmente dirigida a los operarios en general.
- Al resto de los trabajadores se les entrega alguna información por medio de la revista interna, (La PaRita) pero no existe, un programa formal de comunicación de la marcha financiera de la Empresa.

#### **■ Se considera la participación de representantes de los trabajadores en comités encargados de la formulación de su estrategia.**

- Se considera la participación de representantes de los trabajadores de la Empresa al interior del desarrollo de las siguientes acciones:
- Se realizan reuniones de área mensualmente, para revisar la marcha de proyectos de área, programas nuevos, nivel de cumplimiento de objetivos de la gerencia correspondiente y objetivos individuales, rescatando sugerencias y nuevos planteamientos.
- Según el reglamento interno de la Empresa existe un comité paritario de higiene y seguridad el cual se reúne una vez al mes y a petición conjunta de los trabajadores en forma extraordinaria.
- El grupo de logística realiza reuniones mensuales que comprende la participación de todos los trabajadores de los distintos niveles jerárquicos de la planta de Buin y los Lirios, rescatando de esta manera las sugerencias de los trabajadores con el fin de optimizar los procesos.
- Una vez conocidos los resultados de la encuesta de Clima Organizacional aplicada cada dos años, se realizan Focus Group de manera de profundizar los resultados obtenidos a partir de este estudio. Se realizan también reuniones de área con el fin de analizar los resultados y proponer proyectos de mejoramiento y planes concretos de ejecución.
- Al interior de la Empresa existe un sistema de "puertas abiertas", el que consiste en la libertad de los trabajadores de acceder a sus jefes de manera

directa con el fin de participar en decisiones que afectan directamente a cada funcionario.

### **DIMENSIÓN N°3**

#### **Relaciones con Grupos de Trabajadores.**

■ ***La Gerencia considera la existencia de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos como positivo para su desempeño y permite su libertad de acción.***

- Al interior de la Empresa existe un sindicato a partir del año 1980, el cual está conformado por 312 trabajadores, preferentemente del área agrícola de las diferentes plantas de trabajo, siendo éste reconocido y validado por la Empresa.
- Al interior de la Empresa existen además organizaciones formadas por los trabajadores con fines recreativos y que reciben la subvención por parte de ésta:
- La Empresa co-financia un club de pesca integrada por los trabajadores y que integra la participación de la familia, ya que cuenta con una sección infantil y juvenil complementaria para la participación de los hijos, además colabora con el club y escuela de fútbol "Santa Rita" que se encuentra abierto a la comunidad.
- A su vez la Empresa subvenciona actividades extraprogramáticas como talleres de manualidades, fotografía etc.

■ ***Provee a grupos organizados y/o sindicatos de información sobre las condiciones de trabajo.***

La Empresa mantiene activa comunicación con el sindicato, entregándole información actualizada de la marcha de la Empresa y las condiciones de trabajo a través de los resultados de la encuesta de Clima Organizacional.

Además de incorporarlos en las actividades antes programadas por la Empresa, para transmitir información de diversa índole a la totalidad de los trabajadores.

- **Se reúne la Gerencia periódicamente con grupos de trabajadores organizados y /o sindicatos para oír sugerencias y negociar retroalimentando esta información para decisiones gerenciales.**

Los representantes de la Gerencia general de la Empresa se reúne cada tres años, a partir del 2002, con los representantes de los trabajadores con el fin de negociar y pactar el contrato colectivo. Lo cual no implica que no puedan reunirse extraordinariamente si así lo requieran algunas de las partes.

- **Provee a grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos datos financieros y relacionados a los objetivos estratégicos cuando estos afectan a los trabajadores.**

Los representantes del sindicato de trabajadores se mantienen al tanto de las acciones y beneficios que afecten directamente a los trabajadores, ya que se reúnen una vez al año como mínimo para resolver toda clase de dudas y aquellas situaciones que requieran la transmisión de información específica por parte de las Gerencias correspondientes.

#### **DIMENSIÓN N°4**

##### **Distribución de los Beneficios.**

- **Posee un programa de participación en los resultados y/o bonificación a nivel individual y/o colectivo, relacionada con el desempeño.**
  - La Empresa premia el desempeño de sus trabajadores a través de la entrega de diferentes estímulos tanto económicos como materiales.
  - Durante la Celebración de la "semana de la calidad", realizada una vez por año, se entrega un reconocimiento por área a los trabajadores destacados en el tema de la calidad, con el propósito de reforzar el concepto de Calidad en la Empresa.

- A través de la entrega de diplomas y premios se reconocen los años de servicios participando la totalidad de trabajadores y el directorio de la Empresa.
- Existe la asignación de un bono de gestión en caso de existir utilidades, la Viña otorga voluntariamente a todos los trabajadores de la Empresa un bono anual que varía dependiendo del desempeño de la Empresa, éste en los últimos años ha sido de 1,4 y 1,6 sueldos el que es otorgado en forma adicional al estipulado legalmente.
- Reconocimientos por evaluación de desempeño según las diferentes funciones de los trabajadores.
  - ▶ *Equipo de venta:* Vendedores, Jefes de sucursal ventas y Supervisores, se realizan concursos de venta donde se entregan premios mensuales en dinero y especies. Viajes al extranjero para un equipo de 10 vendedores, 2 supervisores, 1 jefe de sucursal y cónyuges; el premio consiste en una semana con todos los gatos incluidos en un resort en el Caribe.
  - ▶ *Profesionales jefes, Supervisores y Encargados* que dependen en forma directa de gerentes o subgerentes se les premia con un porcentaje adicional al bono de gestión según el desempeño.
  - ▶ *Operarios y trabajadores involucrados en labores operativas*, de acuerdo al desempeño reciben un bono de "Eficiencia" según variable de rendimiento establecida por área específica, tales como productividad de líneas de embotellación, menor merma y quebrazón de botellas, litros de vino equivalentes movidos por jornada, productividad, despacho.

Además se otorga el premio espíritu Santa Rita que se entrega una vez en el año y tiene por objetivo reconocer en una persona de la Empresa los valores, comportamiento y habilidades que definen el ideal de trabajador de Viña Santa Rita. Se entrega un premio por gerencia y un premio general que consiste en un viaje a Buenos Aires para el trabajador y su cónyuge con todos los gastos pagados.

El premio "Espíritu Santa Rita" se entrega una vez al año, en la celebración del Día Santa Rita, a la persona que se ha destacado durante el año en el cumplimiento de los siguientes aspectos de la vida laboral y personal:

- ▶ **Creatividad, Innovación:** Encuentra soluciones inteligentes y útiles para resolver problemas.
- ▶ **Honestidad, Integridad:** Respeta las normas sociales, éticas y valores organizacionales en todo su actuar ( vida laboral y personal).
- ▶ **Productividad:** Alcanza planificadamente los objetivos y tareas que se le encomiendan, optimizando el uso de los recursos ( tiempo y costo).
- ▶ **Relaciones Humanas:** Se comunica y establece un clima armónico con quienes debe relacionarse interna y externamente. Está dispuesto a colaborar desinteresadamente con sus compañeros de trabajo cuando se le solicita, compartiendo su experiencia y conocimiento.
- ▶ **Apertura al cambio:** Es capaz de incorporarse y adaptarse a los cambios que se producen al interior de la Empresa.
- ▶ **Liderazgo:** Influye positivamente en el personal a su cargo, en sus pares y/o en la organización procurando dar el ejemplo.
- ▶ **Compromiso / Lealtad:** Está comprometido con los objetivos de la Empresa y dispuesto a colaborar más allá de sus responsabilidades.

Todos los reconocimientos y bonificaciones antes mencionados, son de carácter individual, encontrándose en proceso un sistema de reconocimiento de carácter colectivo.

■ ***Se evalúa y premia el desempeño individual y colectivo con criterios y procedimientos objetivos.***

Para la entrega de reconocimientos existen criterios establecidos para las diferentes áreas de desempeño, los que son identificados por los trabajadores. Estos criterios son publicitados en forma visual en el lugar de trabajo específico con el fin de incentivar constantemente al trabajador, además de estar insertos en las publicaciones del Contrato Colectivo de trabajo que se entrega a todos los trabajadores sindicalizados.

■ ***Existencia de beneficios otorgados por la Empresa que excedan lo legal.***

Los beneficios otorgados por la Empresa y que exceden lo legal, son los otorgados por el Servicio de Bienestar del Personal y los beneficios voluntarios del Departamento de Bienestar.

- **Fondo de Bienestar:** es un organismo solidario que se financia con aportes del trabajador y la Empresa en igual porcentaje (1%) de la renta bruta. No tiene fines de lucro y su finalidad es ayudar al trabajador frente a aquellos gastos médicos no cubiertos, o cubiertos parcialmente por la Isapre o Fonasa; a través de la entrega de reembolsos de acuerdo a porcentajes pres establecidos.

Son miembros del fondo aquellos trabajadores con contrato de trabajo indefinido y sus cargas legales autorizadas en la caja de compensación. Para incorporarse el trabajador debe firmar una solicitud en el departamento de Bienestar autorizando el descuento de su remuneración bruta, la vigencia será efectiva trascurrido tres meses de cotizaciones.

Todos los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, podrán ser solicitados en un plazo máximo de tres meses desde que se efectuó el gasto. Los reembolsos serán cancelados al titular a más tardar 7 días hábiles luego de presentados los documentos.

■ **Los beneficios entregados por el fondo son los siguientes:**

**Consultas Médicas:**

Reembolsa el 70% de la diferencia por consulta médica, psicológica, de fonoaudiología y psicopedagogía con tope de \$2000 por consulta.

Se debe presentar copia del bono de Isapre o Fonasa.

En el caso de los gastos de fonoaudiología y psicopedagogía existe un tope de 24 sesiones anuales por especialidad y grupo familiar.

**Medicamentos:**

Reembolsa el 50% por gastos efectuados en medicamentos con un tope, por receta, de \$ 6.000.

Para solicitar el reembolso el afiliado debe presentar lo siguiente:

-Receta emitida por un médico, indicando en ella el nombre del paciente ( ya sea el trabajador o alguna de sus cargas legales), con la firma o timbre del especialista.

-En aquellos casos en que el médico emite una receta de medicamentos a permanencia, el afiliado debe presentar la receta original la primera vez, luego la fotocopia de ésta, junto con la boleta timbrada. La receta debe ser renovada por el especialista una vez al año.

La receta debe venir con la boleta y su respectivo detalle y con el timbre de despacho de la farmacia

Se reembolsan aquellas recetas cuyo monto sea igual o superior a \$ 1.000

**Intervenciones Quirúrgicas y Nacimientos:**

Bienestar reembolsa el 70% de la diferencia no cubierta por su sistema de salud (Isapre o Fonasa ) en casos de intervención quirúrgica o parto, con un tope de 13 U.F por evento.

Dicho monto incluye tanto la diferencia por equipo médico como por gastos hospitalarios.

Para solicitar el reembolso debe presentar los siguientes documentos:

- Los afiliados a Fonasa: copia del programa médico y bonos
- Los afiliados a Isapre: Copia del programa médico valorizado por la Isapre junto con las boletas por las diferencias no cubiertas, ya sea del equipo médico o de la clínica u hospital.

En el caso de nacimiento, si los gastos finales por parto son costo 0 para el afiliado, Bienestar le otorga un bono de \$ 20.000 .

**Hospitalización:**

Bienestar reembolsa el 50% de la diferencia que no cubre su sistema de salud, ya sea Isapre o Fonasa, en caso de hospitalización sin intervención quirúrgica, por ejemplo, neumonitis, con un tope de 5 U.F. por evento.

Dicho monto incluye tanto la diferencia por equipo médico como por gastos hospitalarios.

Para solicitar el reembolso debe presentar los siguientes documentos:

- Los afiliados a Fonasa: copia del programa médico y bonos.
- Los afiliados a Isapre: Copia del programa médico valorizado por la Isapre junto con las boletas por las diferencias no cubiertas, ya sea del equipo médico o de la clínica u hospital.

**Procedimientos Especiales y Exámenes de Laboratorio:**

Bienestar reembolsa el 50% con un tope de 2 U.F. por exámenes o procedimientos solicitados por el médico tratante.

Para solicitar el reembolso el afiliado debe presentar copia del bono, ya sea Isapre o Fonasa del examen practicado.

***Lentes Ópticos o de Contacto:***

Bienestar reembolsa el 50% del saldo a pagar por el beneficiario por la compra de lentes ópticos o de contacto, debidamente recetados por un especialista, con un tope de 3 U.F anuales, para el trabajador y cada una de sus cargas legales. Para solicitar el reembolso debe presentar fotocopia de la orden médica junto al comprobante de reembolso, en el caso de la Isapre, o boleta original, en el caso de Fonasa.

***Plantillas Ortopédicas y Audífonos:***

Bienestar reembolsa el 50% de los gastos no cubierto por Fonasa e Isapre, para el trabajador y sus cargas autorizadas que requieran plantillas ortopédicas o audífonos debidamente indicados por el especialista, con un tope de 3 U.F. por evento.

Para solicitar dicho reembolso se debe presentar fotocopia de la receta médica, con el comprobante de reembolso de la Isapre, o la boleta original, para el caso de los afiliados a Fonasa.

***Beneficio Dental:***

Bienestar reembolsa el 40% del gasto efectuado por las atenciones dentales del afiliado y sus cargas legales, con un tope de 20 U.F. anuales por grupo familiar. (Se utiliza como referencia para el reembolso el arancel del Colegio Dentista ) Para hacer uso del beneficio se debe presentar el presupuesto dental completado por el especialista, junto a la (s) boleta (s) de pago.

***Radiografías Dentales:***

Bienestar reembolsa el 40% del gasto (según arancel del colegio dentista), con un tope de 2 U.F por prestación.

Se debe presentar boletas de honorarios indicando nombre del paciente, tratamiento realizado y costo del mismo

- **Beneficios voluntarios del Departamento de Bienestar:** Estos beneficios son asignados a los trabajadores por derecho propio y no requiere un descuento previo en su remuneración. Para dichos beneficios se requiere solo como requisito indispensable :

- ▶ Contrato indefinido

- ▶ Acreditar carga familiar (para aquellos beneficios destinados al grupo familiar)
- ▶ Antigüedad mínima 6 meses en la Empresa

**Reajuste de sueldo:**

Cada 6 meses, de acuerdo del I.P.C del periodo en los meses de Enero y Julio de cada año.

**Bono de escolaridad:**

En el mes de Marzo para cada empleado que tenga hijos desde Kinder a Educación Superior.

**Bono de Natalidad:**

Monto en dinero, ajuar completo y un día de permiso con goce de sueldo.

**Obsequio por matrimonio:**

Batería de Cocina 5 días hábiles con goce de sueldo.

*Regalía de Vinos:* 6 Botellas de vino para fiestas patrias, 6 botellas de vino para Navidad.

**Cuota mortuoria:**

En caso de fallecimiento del Cónyuge o hijo un funeral standard equivalente al Hogar de Cristo.

*Navidad:* Regalo a hijos hasta 12 años, obsequio al personal.

**Prestamos:**

-Escolares, monto por hijo estudiante (tope 3), durante Marzo a descontar en 5 cuotas sin interés.

-Médicos: Destinado a cancelar diferencias por gastos médicos

-Auxilio: Monto máximo de \$200.000 a descontar en 8 cuotas.

-Automotriz y/o Mantención del automóvil: Sólo equipo de Ventas, monto máximo \$200.000 hasta en 8 cuotas sin interés.

-Ropa de trabajo: Personal femenino, uniforme para temporada invierno y verano.

**Seguro de enfermedades catastróficas:**

Seguro contratado por la Empresa, que actúa en forma complementaria a los sistemas de salud (ISAPRE o FONASA) una vez diagnosticada la enfermedad, cobertura de un 80% sin tope. Tope anual por persona 1.500 U.F. Deducible anual por persona 50 UF.

Inasistencia por enfermedad: Por cada licencia médica nos superior a 10 días, la Empresa cancelara los tres primeros días no cubiertos por la ISAPRE o FONASA hasta 2 veces al año.

**Accidentes de trabajo:**

La Empresa se encuentra afiliada a la ACHS por lo que los trabajadores reciben beneficios adicionales provenientes de la afiliación de la Empresa de seguridad.

**Colectivo de Salud:**

Convenio colectivo con ISAPRE Colmena, Golden Cross, pactado en el mínimo legal con tope de 60 UF de renta independiente del número de cargas familiares.

**Seguro complementario:**

Destinado a reembolsar parte de la diferencia no cubierta por ISAPRE y FONASA.

*Otto kraus:* Compra de juguetes descontable en 3 cuotas sólo en época de Navidad.

***Dijon y Bata:***

Convenio vigente durante los meses de Febrero y Marzo para la adquisición exclusiva de vestuario escolar.

***Dental:*** Convenio vigente en Santiago con la Dra. Toro B.

***Seguro Automotriz:*** Costo preferencial para el personal dependiendo el año y marca del vehículo a asegurar.

***Farmacias Cruz Verde:*** Convenio vigente en todo el país.

**DIMENSIÓN N°5**

**Desarrollo Profesional y Empleabilidad**

- ***Promueve y mantiene actividades de desarrollo y capacitación continuo del personal, ofreciendo además becas de estudio para la adquisición de estudios más universales y con impacto positivo para su empleabilidad***

La Empresa realiza alrededor de 20.673 horas/hombre de capacitación las que incluyen a todos los tipos de trabajadores, desde el Gerente hasta los operarios.

La cantidad de horas/hombre por nivel de trabajador son las siguientes:

- ▶ Jefaturas 478 hrs/hombre.
- ▶ Profesionales 1.196 hrs/hombre.
- ▶ Técnicos 478 hrs/hombre.
- ▶ Administrativos 6.287 hrs/ hombre.

- ▶ Operarios 9.954 hrs/hombre.
- ▶ Personal de atención al cliente (vendedores) 2.280 hrs/hombre

En relación al desarrollo profesional existen fundamentalmente los siguientes niveles de capacitación:

- ▶ Cursos y seminarios de carácter general que se derivan de una necesidad en el desempeño actual o futuro en la Empresa y que se conocen a través de la detección de necesidades de capacitación realizada cada año.
- ▶ Carreras profesionales y/o técnicas de nivel superior a través de la beca Santa Rita a la cual pueden postular todos los trabajadores con tres o más años de contrato indefinido.
- ▶ Diplomas y/o cursos de postgrado.

En el mes de Diciembre de cada año se lleva a cabo el proceso de detección de necesidades de capacitación, a través de un instrumento que es enviado a cada gerente y jefe de área, quienes deberán establecer los cursos o temas más requeridos en el año, los objetivos que se desean alcanzar con ellos, los participantes y periodos para ser ejecutados, posteriormente la Empresa priorizará según costos y presupuestos de la ésta.

■ ***Hace uso regular de la franquicia tributaria SENCE a los programas de capacitación.***

La Empresa utiliza el 100% de la franquicia SENCE y además aporta casi un 1% adicional, que excede a la utilización de la franquicia.

■ ***Cuenta con programas de desarrollo de habilidades y conocimientos para sus trabajadores.***

La Empresa facilita la incorporación a diversos cursos y talleres para sus trabajadores, enfocados en el desarrollo de diferentes habilidades no solo relacionadas con su labor dentro de la Empresa.

En relación al desarrollo personal de los trabajadores existe un Programa denominado “Fortalezas”, cuyo objetivo principal es fortalecer los pilares fundamentales de la vida como lo son familia y trabajo. En relación a la familia se

realizan actividades recreativas y culturales en instalaciones de la Empresa para los trabajadores y sus familias tales como: teatro, opera, ballet, ciclos de cine entre otros.

Dentro del tema laboral se realizan talleres para quienes tiene personal a cargo, orientados a entregar las herramientas necesarias para enfatizar factores fundamentales en el tema de la supervisión tales como: trabajo en equipo, el reconocimiento, detectar fortalezas y debilidades a cada miembro de su equipo, entre otros.

■ ***Cuenta con programas de desarrollo de carrera para sus trabajadores.***

La Empresa considera dentro de su programa de capacitación estudios complementarios que faciliten el desarrollo de carrera del trabajador al interior de la Empresa.

■ ***Premia el desarrollo de habilidades de sus trabajadores.***

Por medio del proyecto Fortalezas se incentiva y premia al trabajador en relación a diferentes instancias, el desarrollo de diferentes habilidades tanto del trabajador como también a los integrantes de su familia.

**DIMENSIÓN N°6**

**Cuidados de la salud, seguridad y Condiciones de Trabajo.**

■ ***Cumple con las obligaciones legales que aseguran buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad.***

La Empresa cumple cabalmente con la ley 16.744 de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Según el reglamento interno es obligación evitar que los trabajadores cometan actos o prácticas inseguras en el desempeño de su trabajo y que ocasionen daño a su salud y a su integridad física. Determina el procedimiento a seguir en caso de accidentes.

Dentro de la política interna de la Empresa se establece que cada gerencia con asesoría del experto en prevención de riesgos, será responsable de la seguridad de sus trabajadores, velando con que éstos cuenten con los equipos de

protección personal e instalaciones adecuadas y su buena utilización. Todo accidente del trabajo será oportunamente investigado con el objeto de adoptar las medidas de prevención para evitar su repetición. También será preocupación de la Empresa velar porque la víctima de un accidente de trabajo o enfermedad profesional reciba la atención médica necesaria para su reestablecimiento. Será responsabilidad de la Empresa en coordinación con el organismo pertinente implementar los exámenes médicos adecuados, para aquellos cargos que implican algún riesgo de enfermedad profesional, por último la Empresa se preocupará permanentemente de la capacitación y el entrenamiento del personal de todo nivel en materia de prevención de riesgos.

■ **Realiza investigaciones de Clima Organizacional**

Cada dos años la Empresa realiza una encuesta de Clima Organizacional , con el objetivo de identificar la percepciones de las personas que trabajan en Santa Rita, en relación a su entorno de trabajo, el ambiente físico que lo caracteriza, las relaciones interpersonales que allí se desarrollan y las diversas regulaciones formales que lo afectan.

■ **Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio Trabajo-Familia entre sus trabajadores.**

Al interior de la Empresa se ejecuta a partir del año 2.000 un programa denominado “Fortaleza” destinado a la prevención del consumo de drogas a través del incentivo de a vida sana, contemplando los valores y cultura de la Empresa. El programa tiene dos ejes fundamentales la familia y el trabajo. Se emplea una estrategia indirecta estimulando el concepto de la vida sana por sobre el concepto drogas creando un clima de confianza entre trabajadores y jefatura. Se busca que las acciones no generen trauma a la organización ni que invadan la intimidad a las personas, velando por el desarrollo del negocio.

La ejecución del programa se sustenta en base a cuatro áreas fundamentales:

- ▶ **Introducción de elementos valóricos:** incorporar los valores de la familia y el trabajo a Viña Santa Rita potenciando así los niveles de pertenencia e identificación con la Empresa y favorecen la relación trabajadores- jefaturas.

- ▶ *Métodos de detección:* detectar diferentes anomalías sociales (drogas u otras), a través del desarrollo de un software de detección no traumática lo cual favorece la gestión preventiva del recurso humano.
  - ▶ *Redes de apoyo:* se capacitaron 34 monitores internos los que fueron seleccionados de un grupo que voluntariamente postuló al proceso, sus objetivos principales son la transmisión del proyecto al resto de la Empresa su continuidad e independencia, dentro de sus funciones se encuentra el incentivar la participación en las actividades organizadas al interior de la Empresa, apoyar a aquellos trabajadores que necesitan algún consejo y guiar grupos de conversación a los que se invita a participar a todos los trabajadores de la Empresa.
  - ▶ *Incentivo al deporte:* la Empresa co-financia un club de pesca el que cuenta con la participación de los trabajadores y su familia contando con sección infantil y juvenil para los hijos de los trabajadores, club y escuela de fútbol para los trabajadores y sus hijos. Se incluye la entrega gratuita para los afiliados de implementos deportivos, arriendo de multicanchas y la entrega en comodato al sindicato de un recinto deportivo. Existe convenios con gimnasios, con el aporte de la Empresa y organización de competencias deportivas internas.
- ***Procura la participación del personal en la definición de las metas e indicadores de desempeño relacionados a las condiciones de trabajo, salud y seguridad y/o las difunde a sus trabajadores.***

Cada mes se reúne el comité paritario de higiene y seguridad, el que tiene como función:

- ▶ Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección.
- ▶ Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de la Empresa como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- ▶ Investigar las causas de los Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la Empresa.
- ▶ Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos profesionales.
- ▶ Cumplir con las demás funciones o misiones que les encomiende el organismo administrador respectivo.

- ▶ Decidir si el accidente o enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
- ▶ Promover la realización de capacitación profesional a los trabajadores.

■ **Ofrece programas de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y alcohol.**

Actualmente se está revisando la política de drogas de la Empresa, donde se establecen formas y montos de financiamiento de los tratamientos. Además se hace toda la labor preventiva, a través del proyecto Fortalezas. El año 2004 se implementan talleres para los trabajadores y sus cónyuges sobre el tema drogas y además todos los monitores del proyecto Fortalezas realizarán un grupo de conversación sobre las drogas.

■ **Promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo.**

Se promueven ejercicios físicos al interior del área agrícola, específicamente en el proceso de poda, en el que se realizan precalentamientos a cargo de un kinesiólogo, el que instruye a los trabajadores, los cuales realizarán tiempo después los ejercicios de manera autónoma.

■ **Utiliza sistemas flexibles de beneficios para acomodarse a las diversas necesidades de su personal. (Diversidad de Estado civil, Sexo, edad).**

En general los beneficios son para el trabajador, independiente de su estado civil. Hay, sin embargo un grupo importante de beneficios para los que tienen hijos estipulados en el Manual de beneficios al personal voluntarios y los otorgados por el servicio de Bienestar del Personal.

■ **Posee un plan de salud familiar para sus trabajadores.**

La Empresa posee un convenio colectivo de salud con la Isapre Colmena Golden Cross, pactado en el mínimo legal con el tope de 60 UF de renta independiente del número de cargas familiares. Cuenta con ciertos beneficios principales:

- ▶ Hospitalización al 100% en el hospital del Profesor, Clínica central, entre otros.
- ▶ Convenios con centros Médicos costo cero en radiografías y exámenes.
- ▶ Atenciones en centros y clínicas de Colmena con valores referenciales en centro dental, centro psiquiátrico y psicológico y centro de kinesiología.

## **DIMENSIÓN N°7**

### **Jubilación y Despidos.**

- ***Orienta a su personal sobre los procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación.***

La Empresa cuenta con un convenio con la caja de compensación La Araucana quien ofrece dentro de sus prestaciones de servicios, orientación de pensiones y orientación previsional.

- ***Mantiene un programa de previsión complementaria para la jubilación.***

El Departamento de Bienestar ofrece a sus trabajadores, la posibilidad de ahorrar en forma voluntaria para el fin que estime conveniente el trabajador, el monto será descontado desde su remuneración mensual por planilla.

- ***Ante la obligación de reducir costos de personal, se inician consultas con representantes de los trabajadores.***

La Empresa se reúne con el sindicato para la reducción de costos del personal, siempre y cuando estos se encuentren sindicalizados, las materia de negociación están relacionadas directamente con el tema de las remuneraciones cualquier variación que la Empresa se disponga a realizar.

■ **Ofrece programas de despido voluntario.**

La Empresa beneficia y financia a aquellos trabajadores ya jubilados, que *sigan prestando sus servicios para la compañía* y presenten su renuncia voluntaria con una indemnización ascendente al 100% de su última remuneración mensual por cada año de servicio prestado ininterrumpidamente con un tope máximo de 18 años.

## INDICADORES NO IMPLEMENTADOS POR PARTE DE LA EMPRESA

Existen indicadores de medición de la R.S.E referente a la Calidad de Vida Laboral que no son ejecutados con acciones concretas actualmente en torno a lo establecido por ellos, lo que no significa que sean desvalorizados, sino por el contrario su implementación depende directamente de la cultura de la Empresa, de su implementación formal y por su baja prioridad en la actualidad al interior de la Empresa.

Estos serán clasificados por medio de una tabla explicativa según los atributos mencionados anteriormente:

- *Estímulo y recompensa para los trabajadores que presenten sugerencias para mejorar los procesos internos:*  
Al interior de la Empresa se realizó en años anteriores algunas iniciativas relacionadas con este indicador, pero actualmente no existe una iniciativa formal al respecto y no tiene prioridad en la actualidad.
- *Los trabajadores participan en la composición accionaria de la Empresa:*  
Este indicador no se realiza, ya que no forma parte de la cultura de la Empresa, por lo que no tiene posibilidades actuales de implementación.
- *Destina recursos para erradicar el analfabetismo:*  
Algunos años atrás se realizó un programa de alfabetización dirigido a los Operarios, tiempo después se reinició el programa y por faltas de interesados se finalizó y no se implementa en la actualidad.
- *Premia la iniciativa individual de los trabajadores:*  
No se encuentra estimada la posibilidad de premiar la iniciativa individual de los trabajadores, en la actualidad, ya que considera que los trabajadores son premiados mediante otras modalidades.

- *Monitorea la carga de trabajo de sus trabajadores con el objetivo de mejorar su distribución:*

La Empresa no tiene considerada esta característica dentro de la creación de sus nuevos programas, ya que no lo consideraban como realmente importante.

- *Prepara a sus trabajadores para la jubilación, incluyendo aspectos psicológicos y de planificación financiera:*

La Empresa no realiza este tipo de acciones en la actualidad, ya que dejan esta responsabilidad a la Caja de Compensación la Araucana , la que realiza algunos programas para la jubilación.

- *Promueve actividades que permiten aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad:*

Este indicador no se encuentra estipulado en la actualidad en la Empresa bajo ningún programa o beneficio, ya que aun no le han dado énfasis a éste tipo de acciones.

- *Analiza y discute alternativas de reducción de gastos con los trabajadores:*

Este tipo de acciones no se encuentran incorporadas dentro de la Cultura de la Empresa ya no corresponde a la filosofía de la organización.

- *Establece indicadores socioeconómicos para orientar las prioridades al despedir:*

Dentro de la Empresa no se realizan comúnmente despidos masivos por lo que no forma parte de la prioridad de la Empresa, pero si en alguna oportunidad fue necesario realizar este tipo de acciones.

- *Ofrece servicios de apoyo adicionales, re-colocación y/o capacitación y extensión de beneficios a todos los trabajadores despedidos:*

Al igual que el indicador anterior realiza ese tipo de acciones solo cuando es conveniente, pero no forma parte de una política formal.

- *Buscan alcanzar modelo de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector:*

Actualmente la Empresa considera que sus prestaciones en relación a la salud, seguridad y condiciones de trabajo son óptimas por lo que no considera alcanzar dicho modelo.

**Clasificación de los indicadores no implementados**

INDICADOR	CULTURA DE LA EMPRESA	FALTA DE IMPLEMENTACIÓN FORMAL	BAJA PRIORIDAD EN LA ACTUALIDAD
Estimulo y recompensa para los trabajadores que presenten sugerencias para mejorar los procesos internos.		X	X
Los trabajadores participan en la composición accionaria de la Empresa.	X		
Destina recursos para erradicar el analfabetismo		X	X
Premia la iniciativa individual de los trabajadores.			X
Monitorea la carga de trabajo de sus trabajadores con el objetivo de mejorar su distribución.			X
Prepara a sus trabajadores para la jubilación, incluyendo aspectos psicológicos y de planificación financiera.			X
Promueve actividades que permiten aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad.			X
Analiza y discute alternativas de reducción de gastos con los trabajadores.	X		
Establece indicadores socioeconómicos para orientar las prioridades al despedir.		X	X
Ofrece servicios de apoyo adicionales, re-colocación y/o capacitación y extensión de beneficios a todos los trabajadores despedidos.		X	X
Buscan alcanzar modelo de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.			X

## ANTECEDENTES DE LAS VARIABLES N°2 y N°3<sup>40</sup>

### PRESENTACIÓN

A continuación se da muestra de los resultados obtenidos por medio de la herramienta cuantitativa<sup>41</sup> "Tu opinión: Un gran aporte", el que fue aplicado a un 25% del universo total de trabajadores de S.A Viña Santa Rita, los cuales cuentan como requisito indispensable pertenecer a las Plantas de Buin y Santiago <sup>42</sup> y contar con contrato indefinido.

#### Pregunta Significativa

¿Los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita conocen las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral?

#### • Variable N°2

**Conocimiento de las acciones por parte de los trabajadores** : Entendida como "estar al tanto frente a aquellas acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral."

La muestra en estudio es equivalente a 122 trabajadores, estratificados en cuatro categorías asignadas por la Empresa según su labor específica al interior de ésta:

Categoría	N° de Trabajadores	Equivalencia en %
Ejecutivos	5	4%
Profesionales	18	15%
Administrativos	54	44%
Operarios	45	37%

La distribución geográfica porcentual de la muestra es la siguiente:

- Un 43% en Santiago equivalente a 52 trabajadores.
- Un 57% en Buin equivalente a 70 trabajadores.

<sup>40</sup> Variable n°2 "conocimiento de las acciones por parte de los trabajadores" y n°3 "interés de los trabajadores"

<sup>41</sup> Ver anexo Página 1

<sup>42</sup> Incluyendo a los trabajadores pertenecientes a la Divisa.

El estudio fue realizado por las alumnas Seminaristas, durante el mes de Agosto y Septiembre del año 2004, contando en forma efectiva con el 25% de los trabajadores necesarios para integrar la muestra

## ANÁLISIS VARIABLE N°2: "CONOCIMIENTO DE LAS ACCIONES POR PARTE DE LOS TRABAJADORES"

### ANÁLISIS GENERAL

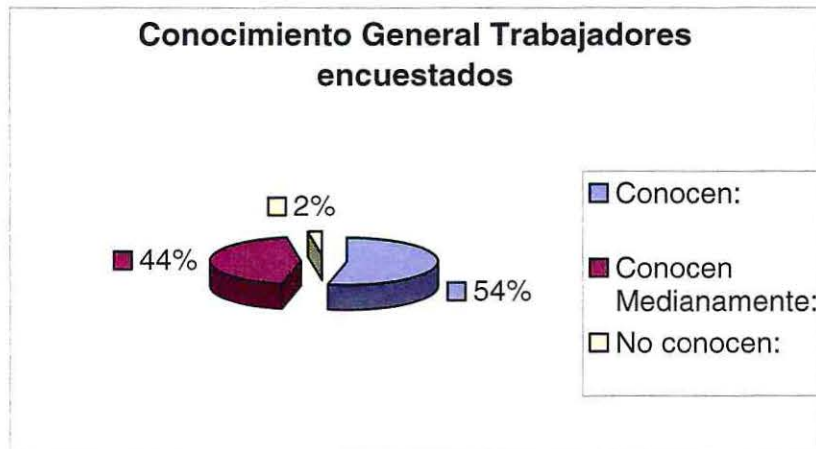


Ilustración 1

Tomando en consideración los resultados obtenidos por la totalidad de la muestra, en torno al conocimiento de los trabajadores frente a las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral, se destacan los siguientes aspectos:

En cuanto al conocimiento reflejado por los trabajadores el 54%, equivalente a 65 integrantes de la totalidad de la muestra, afirma conocer las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral.

Dentro de las acciones más reconocidas por la totalidad de los trabajadores son aquellas relacionadas con la entrega de beneficios tanto voluntarios como los otorgados por el fondo de Bienestar, instancias de perfeccionamiento dentro y fuera de la Empresa, los relacionados con la existencia de agrupaciones creadas por iniciativa de los trabajadores como también el resguardo de salud y seguridad del trabajador.

Vale destacar que las acciones mayormente reconocidas tienen directa relación al resguardo y protección del trabajador, lo que a su vez se traduce en la cotidianeidad de su demanda e implementación en forma eficaz y eficiente, al igual que las agrupaciones sindicales y deportivas creadas por los trabajadores.

Un 44% equivalente a 54 trabajadores afirma conocer medianamente las acciones otorgadas por la Empresa, en relación a la Calidad de Vida Laboral, es decir, de las 27 acciones establecidas en el cuestionario reconocían entre 10 y 18 acciones.

Lo que refleja que solo un 2% equivalente a 3 trabajadores, reconocen entre 1 y 9 acciones, representando a la categoría “No Conoce” para efectos del estudio.

Al reflejarse que el desconocimiento total de las acciones es mínimo en comparación a la muestra en estudio, se considera el 2% como no representativo, ya que esta contenido dentro del margen de error preestablecido de un 5%.

Dentro de las acciones con menor porcentaje de reconocimiento por parte de los trabajadores se encuentran aquellas relacionadas con la política interna de la Empresa, participación de los trabajadores de la información económica y financiera y los beneficios otorgados por un organismo de seguridad social, externo a la Empresa.

Tomando en consideración los resultados obtenidos se desprende que el desconocimiento puede tener directa relación, con los canales de comunicación y difusión otorgados por la Empresa, siendo así una posible solución la realización de un reporte social interno que tenga por objetivo principal el mejoramiento de los canales de comunicación y la incorporación de los trabajadores a los objetivos de la Empresa, ya que el éxito de ésta se basa en las personas que la integran y en su capacidad de formar equipos.

Acciones reconocidas por un mayor porcentaje de la muestra en estudio	
1	Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores. <b>94%</b>
2	Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de Bienestar. <b>93%</b>
3	Conocimiento de un sindicato al interior de la Empresa <b>88%</b>
	Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.
	Conocimiento de medidas al interior de la Empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador.
4	Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal. <b>87%</b>
	Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores.
	Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus trabajadores.
5	Conocimiento de beneficios voluntarios. <b>86%</b>
6	Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual. <b>84%</b>
7	Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la Empresa. <b>83%</b>
8	Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas. <b>82%</b>
9	Se responsabiliza la Empresa frente a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. <b>80%</b>
10	Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la Empresa y el sindicato. <b>79%</b>
11	Conocimiento de algún método de medición que refleje el Clima Organizacional al interior de la Empresa. <b>72%</b>
12	Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la Empresa. <b>70%</b>
13	Realización de reuniones de área mensualmente. <b>69%</b>
14	Conocimiento de los beneficios proporcionados por Negociación colectiva <b>68%</b>
15	Incorporación de discapacitados a través de una micro Empresa proveedora de la Empresa. <b>67%</b>
16	Ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador. <b>65%</b>
17	Participación de los trabajadores en Focus Group. <b>59%</b>
18	Acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la Empresa. <b>48%</b>
19	Conocimiento de un programa de ahorro voluntario. <b>41%</b>
20	Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores. <b>38%</b>
21	Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal. <b>26%</b>
22	Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación.
23	Conocimiento de programas de despido voluntario. <b>20%</b>

## ANÁLISIS POR CATEGORÍAS

### ■ **Ejecutivos:**

En esta categoría se reflejan los resultados obtenidos por parte del total de 5 trabajadores pertenecientes a la muestra en estudio.

Para efectos de mayor claridad en los resultados, en esta ocasión se obviarán los porcentajes debido al pequeño tamaño de la muestra, por lo que se empleará el sistema de proporciones.

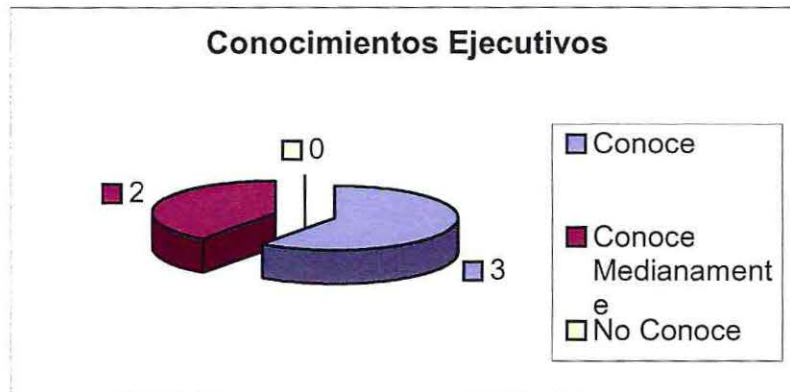


Ilustración 2

Tres de cinco trabajadores conocen entre 19 y 27 acciones otorgadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral, lo que da cuenta que los ejecutivos se mantienen al tanto, en forma consecuente, de las acciones realizadas por la Empresa en beneficio de sus trabajadores.

Los restantes dos Ejecutivos conocen medianamente dichas acciones. Es importante destacar que los 5 ejecutivos encuestados, desconocen rotundamente la existencia de una política interna de no discriminación en la selección de personal, lo que denota: la no incorporación en la cultura de la Empresa, del valor de la no discriminación formal e informal en la contratación del personal, así como también el desconocimiento de la política interna de la Empresa, reflejándose por ende en un desconocimiento generalizado de ésta acción.

Desconocen también la opción de despido voluntario y el programa de orientación para el proceso de jubilación, lo que concuerda con los resultados generales obtenidos por la totalidad de la muestra.

A su vez, se destaca el conocimiento y desconocimiento por parte de los 5 ejecutivos en las siguientes acciones otorgadas por la Empresa:

N° Ejecutivos	Acciones más y menos reconocidas por los Ejecutivos
5	Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.
5	Conocimiento de medidas al interior de la Empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador.
5	Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores.
5	Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus trabajadores.
5	Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual.
5	Conocimiento de algún método de medición que refleje el Clima Organizacional al interior de la Empresa.
5	Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la Empresa.
0	Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal.
0	Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación.
0	Conocimiento de programas de despido voluntario.

**Profesionales:**

El total de trabajadores pertenecientes a esta categoría es de 18 personas.

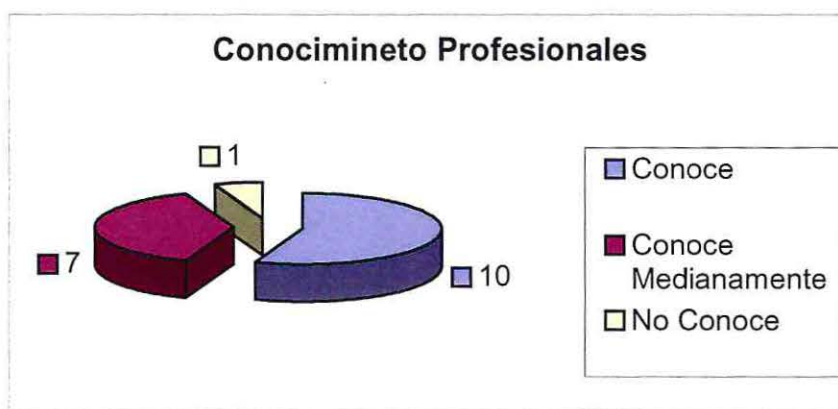


Ilustración 3

Del total de los profesionales 10 trabajadores, afirma conocer entre 19 y 27 acciones relacionadas con la Calidad de Vida de los trabajadores de la Empresa.

Dentro de las acciones más reconocidas por los profesionales se destacan los beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores, junto con los beneficios otorgados por el Fondo de Bienestar, participación en resultados y bonificaciones a nivel individual y capacitación continua del personal, encuesta de clima, organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.

Conocen medianamente las acciones relacionadas con la Calidad de Vida de los trabajadores de la Empresa 7 trabajadores de un total de 18.

Por otro lado, las acciones menos conocidas por los trabajadores, son las relacionadas con la existencia de programas de despido voluntario, orientación referente al proceso de jubilación y de ahorro voluntario, como también la existencia de una política interna en relación a la prohibición de discriminación en la selección del personal y en torno a la contratación y trabajo de menores.

Todo lo anterior está en directa relación con los resultados obtenidos por parte de los ejecutivos, información que se traduce en forma correlativa dentro del nivel de los profesionales.

Al interior de la muestra representativa de los 18 profesionales, solo 1 corresponde a la categoría "no conoce", factor que no incide en los resultados, ya que es equivalente al porcentaje no representativo de la muestra total en estudio.

N° Profesionales	Acciones más reconocidas por los Profesionales
18	Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores
17	Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual.
17	Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores.
17	Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal.
16	Conocimiento de algún método de medición que refleje el Clima Organizacional al interior de la Empresa.
<b>Acciones menos reconocidas por los Profesionales</b>	
16	Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación.
16	Conocimiento de programas de despido voluntario.
15	Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal
13	Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores.

**Administrativos:**

El total de trabajadores pertenecientes a ésta categoría es de 54 personas.

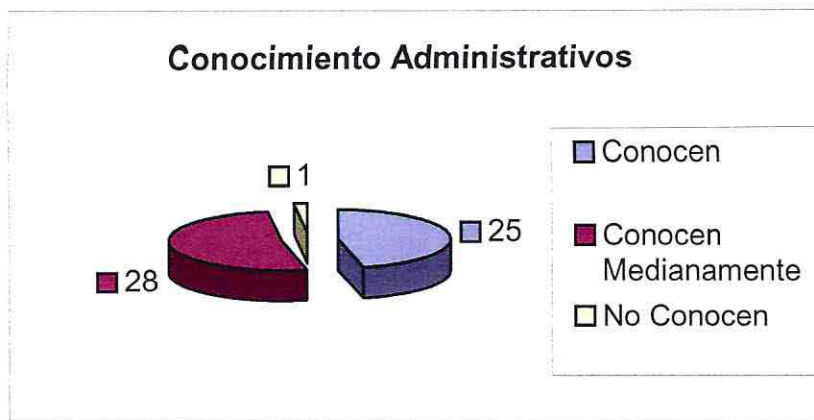


Ilustración 4

Del total de administrativos 25 de ellos conocen entre 19 y 27 acciones otorgadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral.

En relación a la categoría de "conocen medianamente" 28 de los administrativos, conoce ente 10 a 18 acciones y el resto que corresponde a solo un trabajador, representa el porcentaje que se escapa de la muestra al conocer solo entre 1 a 9 acciones otorgadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral.

Dentro de la acciones más reconocidas por parte de los administrativos, se destacan las relacionadas con los beneficios proporcionados por el fono de Bienestar, con medidas al interior de la Empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador como la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores y la existencia de un programa que facilite el equilibrio entre trabajo y familia. Lo anterior refleja que los trabajadores perteneciente a ésta categoría utilizan en su gran mayoría los beneficios que están relacionados directamente con la salud y el cuidado de sus dependientes en forma más habitual que el resto de las categorías de trabajadores.

En cuanto a las acciones menos reconocidas se mencionan las relacionadas al conocimiento de programas respecto al despido y ahorro voluntario y la política interna de prohibición de la discriminación en la selección del personal, factor que se refleja en el resultado general de las acciones con menor conocimiento por parte de los trabajadores.

En resumen las acciones más y menos reconocidas por los administrativos son las siguientes:

Nº Administrativos	Acciones más reconocidas por los Administrativos
53	Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de Bienestar.
50	Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus trabajadores.
50	Conocimiento de medidas al interior de la Empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador.
49	Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores
	<b>Acciones menos reconocidas por los Administrativos</b>
49	Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación.
47	Conocimiento de programas de despido voluntario.
43	Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal.

**Operarios:**

El total de trabajadores pertenecientes a ésta categoría es de 45 personas.

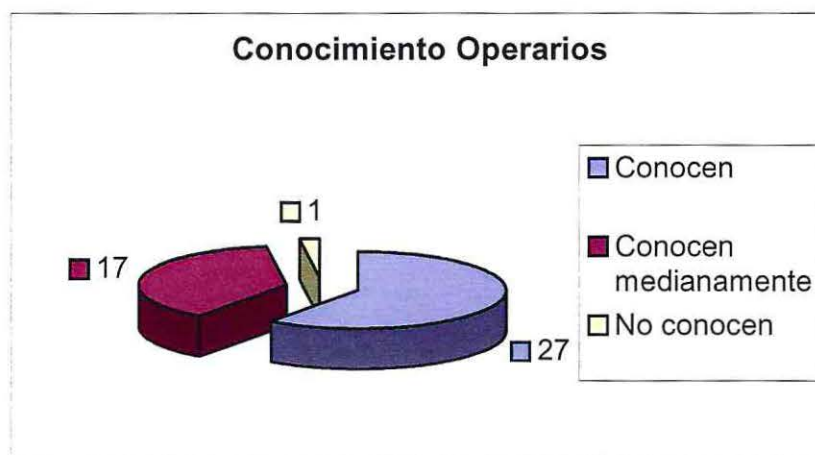


Ilustración 5

Dentro de los 45 trabajadores 27 de ellos conocen entre 19 a 27 acciones otorgadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral.

En cuanto a la categoría de "conoce medianamente" 17 operarios del total de 45 reconocen entre 10 a 18 acciones. Vale destacar el restante trabajador representante de la categoría "no conoce", es decir, conoce sólo entre 1 a 9 acciones, resultado que no es tomado en consideración, ya que corresponde a una cifra no representativa del total de la muestra en estudio.

Las acciones mayormente reconocidas por parte de los operarios de la Empresa tienen relación con los beneficios que apoyan la maternidad, embarazo y

protección a los hijos, la existencia de un comité paritario, las negociaciones colectivas realizadas por parte del sindicato y la existencia de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores, en definitiva reconocen y se identifican con las organizaciones existentes al interior de la Empresa mucho más que el resto de las categorías en análisis.

En relación a las acciones menos conocidas se destaca el desconocimiento de la existencia de una política interna en torno a la contratación y trabajo de menores por parte de los operarios por sobre el resto de las categorías de trabajadores, le siguen el conocimiento de programas de despido y ahorro voluntario, resultado representativo dentro de los demás trabajadores pertenecientes a la muestra total en estudio.

N° Operarios	Acciones más reconocidas por los Operarios
43	Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores
41	Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la Empresa y el sindicato.
40	Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la Empresa.
40	Conocimiento de un sindicato al interior de la Empresa.
40	Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.
	<b>Acciones menos reconocidas por los Operarios</b>
28	Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores.
27	Conocimiento de programas de despido voluntario.
26	Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación.

## ANÁLISIS DE LA VARIABLE N°3: "INTERÉS DE LOS TRABAJADORES"

### Pregunta Significativa

¿Cuál es la percepción e interés de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, frente a las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral?

### • Variable N°3

**Interés de los trabajadores:** Valorización asignada por los trabajadores frente a las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral.

### ANALISIS GENERAL



Ilustración 6

Para efectos de mayor claridad y objetividad al momento de recolectar los datos con el fin de resolver la presente variable, se utiliza como interrogante directa la *importancia* que otorgan las participantes a cada una de las acciones relacionadas con la Calidad de Vida Laboral del trabajador otorgadas por la Empresa.

Tomando en consideración los resultados generales de la totalidad de la Muestra en estudio es importante destacar lo siguiente:

De la totalidad de la muestra, un 63% equivalente a 77 trabajadores declara que las acciones que realiza la S.A Viña Santa Rita en torno a la Calidad de Vida Laboral son importantes, es decir que han calificado con promedio de nota, de una escala de 1 a 7, con nota entre 6 y 7 a las acciones realizadas por la Empresa.

Lo anterior refleja la importancia que tiene para los trabajadores el interés de la Empresa por el Bienestar de cada uno de sus trabajadores y sus familias.

Un 30% de los integrantes de la muestra expresan una mediana importancia respecto a las acciones realizadas por la viña en torno a la Calidad de Vida Laboral, y sólo un 7% declara que éstas acciones son poco importantes, equivalente a 8 trabajadores.

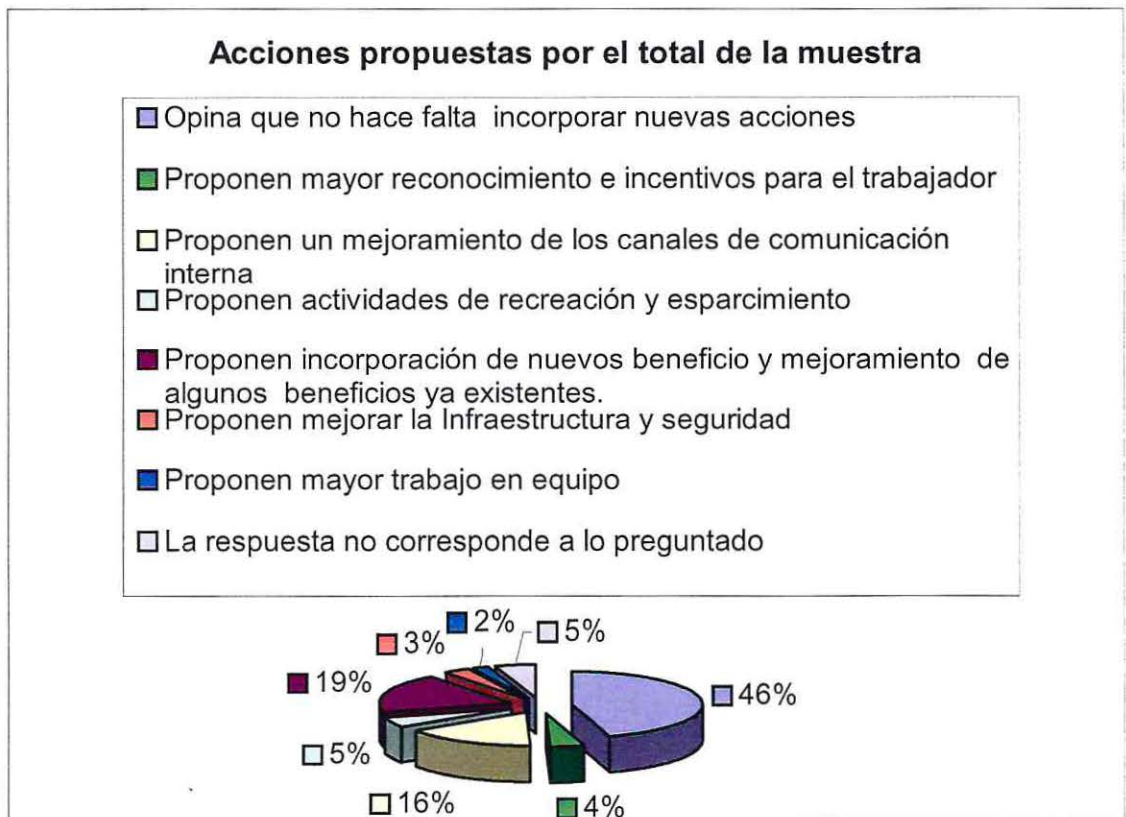


Ilustración 7

En relación a la pregunta abierta: **¿Que acción(es) cree usted que seria(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?**, un 46% de los trabajadores no responde, con la justificación de creer que no hacen falta nuevas acciones, ya que se sienten satisfechos con el desempeño de la Empresa en este aspecto.

El 54% restante, equivalente a 69 trabajadores, proponen en forma prioritaria una *incorporación de nuevos beneficios y mejoramiento de los ya existentes, como también el mejoramiento de los canales de comunicación internos dentro de la Empresa.*

La motivación de un 54% de los trabajadores, por aportar nuevas ideas y propuestas de mejoramiento de la calidad de vida laboral refleja un interés real

respecto a este aspecto, lo que responde positivamente a la pregunta significativa que da origen a la variable en estudio.

Es importante destacar a su vez que la no respuesta del 46% de los trabajadores no representa un Desinterés en el tema, sino en su mayoría (según lo observado al momento de recolectar la información) denota una conformidad respecto al desempeño de la Empresa en este aspecto, factor que permite sostener que para los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, se encuentran interesados y consideran importante el desarrollo de acciones enfocadas al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores.

Analizando los resultados por indicadores, que en su totalidad suman 27, sólo 6 de ellos aparecen como medianamente importantes siendo los 21 restantes catalogados como importantes.

Los indicadores catalogados como medianamente importantes para la totalidad de la muestra son los mencionados a continuación:

- Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal
- Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores.
- Participación de los trabajadores en Focus Group.
- Conocimiento de un programa de orientación referente al proceso de jubilación.
- Conocimiento de un programa de ahorro voluntario.
- Conocimiento de programas de despido voluntario.

Es posible concluir en razón de los antecedentes mencionados que la gran mayoría de los trabajadores demuestra interés por aquellas acciones relacionadas con la Calidad de Vida Laboral que ofrece la Viña Santa Rita para sus trabajadores proponiendo mejoras y nuevas alternativas con el fin de mejorar las acciones ya existentes.

## ANÁLISIS POR CATEGORÍAS

### **Ejecutivos:**

En esta categoría se reflejan los resultados obtenidos por parte del total de 5 trabajadores pertenecientes a la muestra en estudio.

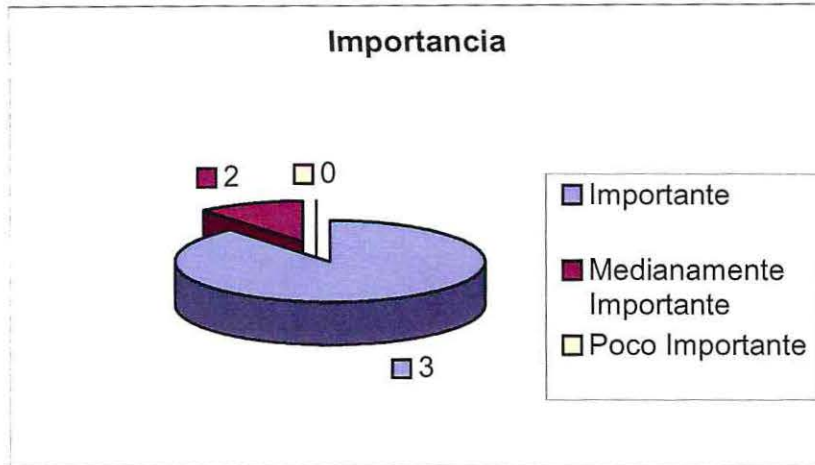


Ilustración 8

Al igual que en el análisis de la Variable anterior para efectos de mayor claridad en los resultados se obviarán los porcentajes debido al pequeño tamaño de la muestra empleándose así el sistema de proporciones.

De un total de 5 trabajadores categorizados en el nivel Ejecutivo, 3 de ellos afirman que las acciones que realiza la Viña en torno a la Calidad de Vida Laboral son importantes, es decir califica con nota entre 6 y 7 éstas acciones, los 2 restantes le dan mediana importancia a ésta temática.

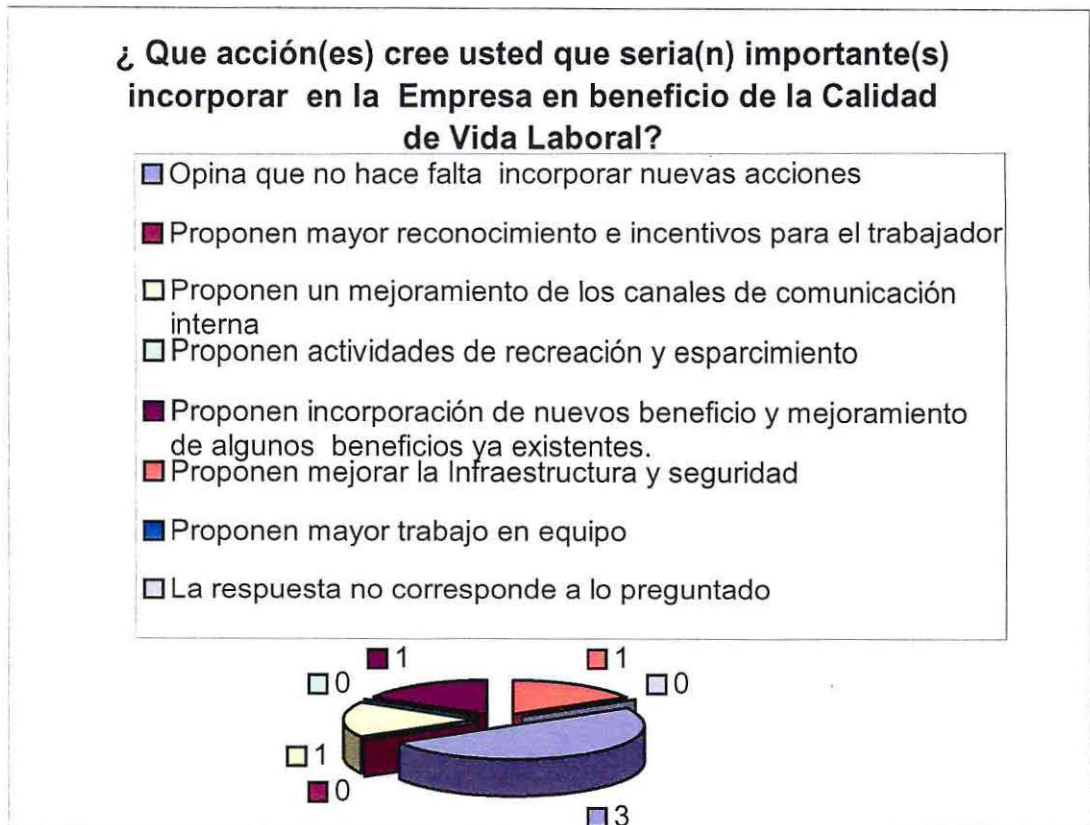


Ilustración 9

En relación a la pregunta abierta: **¿Que acción(es) cree usted que seria(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?**, de un total de 5 ejecutivos<sup>43</sup>, 3 de ellos opinan que no hace falta incorporar nuevas acciones en relación a la Calidad de Vida Laboral. Los restantes dos participantes de esta categoría aportan con acciones tales como: *mejoramiento en los canales de comunicación internos dentro de la Empresa, mejorar la infraestructura y seguridad del lugar de trabajo y la incorporación de nuevos beneficios y mejoramiento de los ya existentes.*

Es importante destacar que los aportes proporcionados por este grupo van en estrecha relación con los resultados generales de la muestra, lo que refleja un interés común por parte de los trabajadores de la Empresa.

En torno a los indicadores utilizados para la obtención de la información se visualiza que de los 27 indicadores 9 de ellos son catalogados como Medianamente importantes siendo los restantes 18 Importantes para los ejecutivos.

<sup>43</sup> El total de respuestas no suman 5 ya que algunos encuestados aportan con mas 1 acción a incorporar.

Es importante destacar que los indicadores denominados Medianamente importantes por los Ejecutivos son, en su mayoría, beneficios y acciones que no afectan directamente a este nivel de trabajadores, por lo que nos son utilizados por ellos y no lo consideran tan importantes como otros trabajadores, que los utilizan a diario como lo son por ejemplo:

- Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la Empresa.
- Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.
- Conocimiento de los beneficios proporcionados por Negociación colectiva.
- Conocimiento de un programa de ahorro voluntario.

■ **Profesionales:**

El total de trabajadores pertenecientes a esta categoría es de 18 personas.

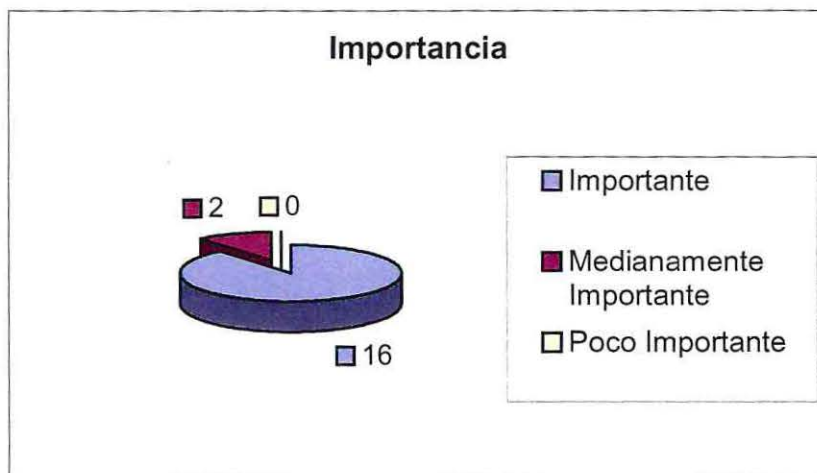


Ilustración 10

En relación a este grupo de trabajadores es importante destacar que 16 de ellos consideran Importantes las acciones realizadas por Viña Santa Rita en relación a la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores, contra 2 profesionales que las catalogó como Medianamente Importantes.

De lo anterior se puede observar que para la gran mayoría de los profesionales las acciones en estudio representan una gran importancia para ellos.

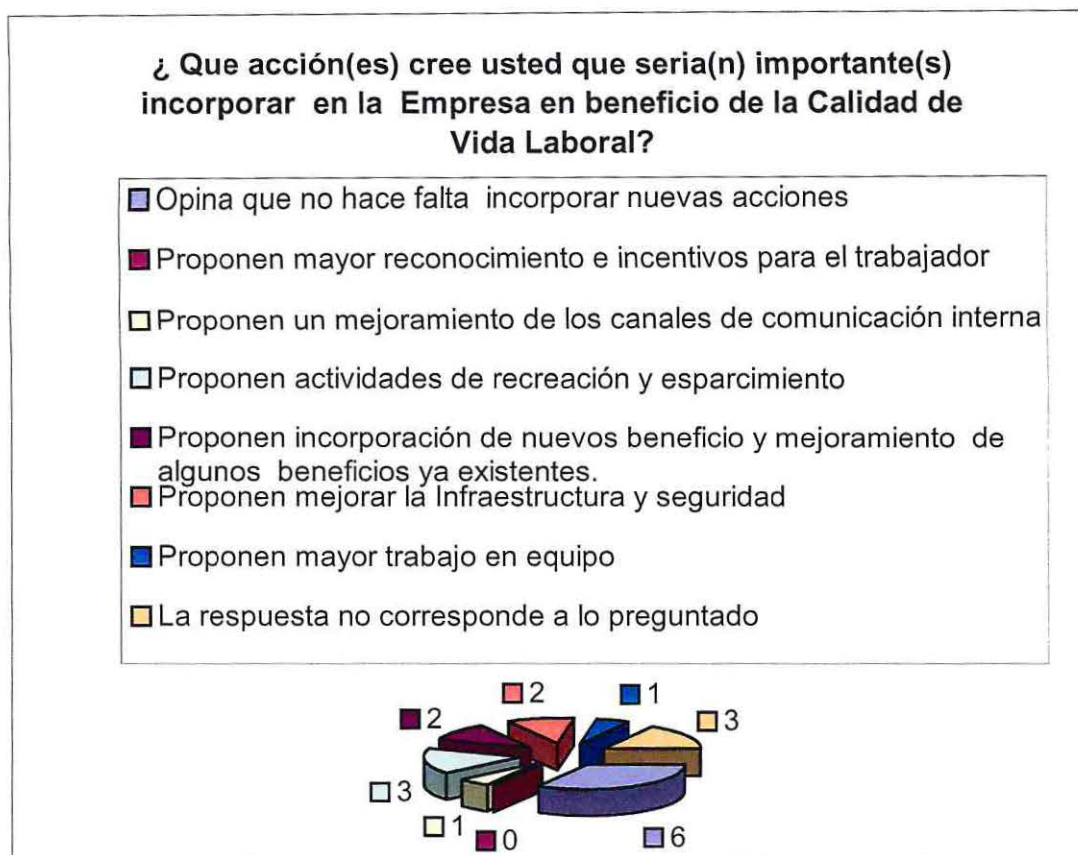


Ilustración 11

En relación a la pregunta abierta: **¿Que acción(es) cree usted que seria(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?**, se destaca que 6 de los 18 profesionales pertenecientes a la muestra no responden esta pregunta, ya que según su punto de vista no hacen falta incorporar nuevas acciones que favorezcan la Calidad de Vida Laboral en la Empresa, por encontrarse satisfechos con las ya existentes.

Los restantes 12 trabajadores aportan acciones relacionadas a: *actividades de recreación y esparcimiento, incorporación y mejoramiento de beneficios y mejora de la Infraestructura y seguridad.*

Se observa que 3 de los 18 profesionales encuestados resuelven la pregunta con acotaciones y escritos que no corresponden a la interrogante realizada.

Respecto a la importancia otorgada a cada uno de los indicadores solo 2, de los 27 indicadores utilizados para resolver la variable, son catalogados como Medianamente importantes siendo los 25 restantes destacados como importantes para ellos.

Los dos indicadores que escapan a la mayoría se relacionan con el Sindicato de Trabajadores existentes en la Empresa, ya sea por su existencia

como por su labor otorgándole mediana importancia también a las Negociaciones Colectivas de la Empresa con el Organismo Sindical.

Lo anterior se ampara bajo el contexto sindical de la Empresa, ya que éste se encuentra formado mayoritariamente por Trabajadores Operarios quienes a su vez al estar sindicalizados cuentan con los beneficios otorgados por la Negociación colectiva.

**Administrativos:**

El total de trabajadores pertenecientes a esta categoría es de 54 personas.

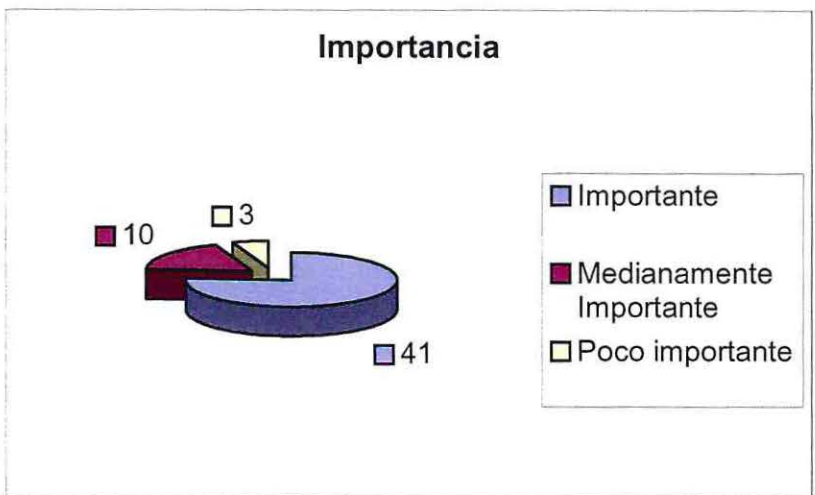


Ilustración 12

En relación a los datos arrojados por la herramienta utilizada 41 trabajadores del Nivel Profesional consideran importantes las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral los que suman una gran mayoría. De los restantes trabajadores 10 de ellos afirman que las acciones antes mencionadas son Medianamente importantes, mientras que sólo 3 encuestados las destacan como poco importante para ellos.

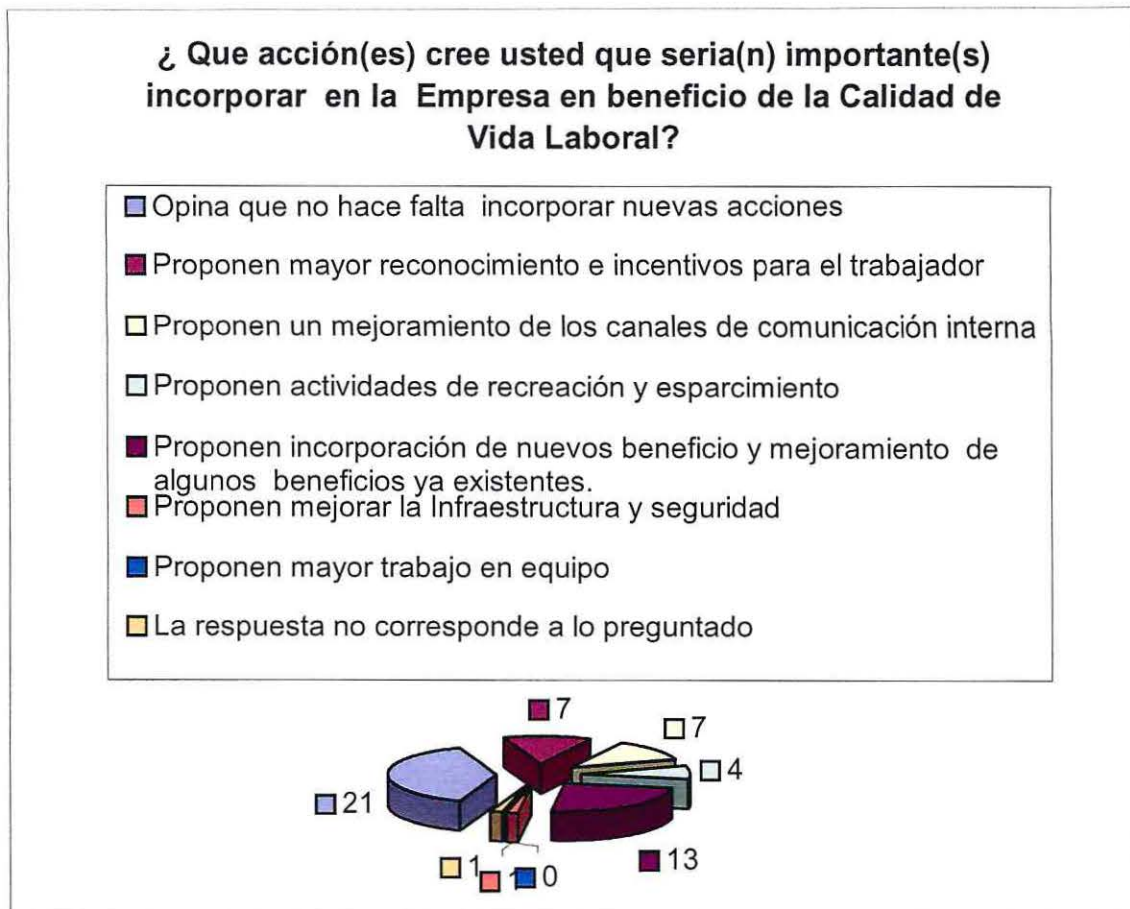


Ilustración 13

En cuanto a la pregunta abierta: **¿Que acción(es) cree usted que seria(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?**, es posible observar que 23 de los 54 encuestados opina que no hace falta incorporar nueva acciones a las ya realizadas. Los restantes trabajadores administrativos aportan nuevas acciones relacionadas con: *Un mejoramiento de los canales de comunicación interna, incorporación y mejoramiento de beneficios, mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador, una mejor Infraestructura y seguridad y mayor trabajo en equipo.*

En relación a los aportes realizados por este grupo se repiten aquellas con mayor preponderancia en general como los son el mejoramiento de los canales de comunicación interna y mejora e incorporación de nuevos beneficios, lo que afirma la necesidad de trabajar en este aspecto. Aparece también, por primera vez, aportes relacionados con incentivos y reconocimientos a los trabajadores, lo que puede ser indicio de una carencia que se comienza a observar en los niveles más bajos en la escala de trabajadores.

Analizando los resultados por indicadores, que en su totalidad suman 27, es posible observar que sólo 5 ellos son catalogados como medianamente importantes y los restantes 22 son importantes para los encuestados. Los indicadores catalogado como Medianamente importantes son los siguientes:

- Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal.
- Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores.
- Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.
- Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación
- Conocimiento de programas de despido voluntario.

De acuerdo a lo anterior 4 de los indicadores recién mencionados son catalogados como Medianamente importantes por la mayoría de los Trabajadores en General, lo que no escapa de lo observado en este estudio, sin embargo el indicador N°11: “**Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores**”, llama la atención, ya que junto con los ejecutivos, catalogan este indicador como Medianamente importante, sin embargo, al formar parte de el nivel de trabajadores más numeroso dentro de la Empresa y observando las respuestas de los restantes niveles y los porcentajes a nivel General se podría pensar que el Grupo Administrativo es menos participativo en este aspecto o no pertenece en su mayoría estas organizaciones deportivas, siendo quizás necesario un mayor incentivo y difusión de éstas actividades.

**Operarios:**

El total de trabajadores de este nivel pertenecientes a la muestra es de 45 personas.

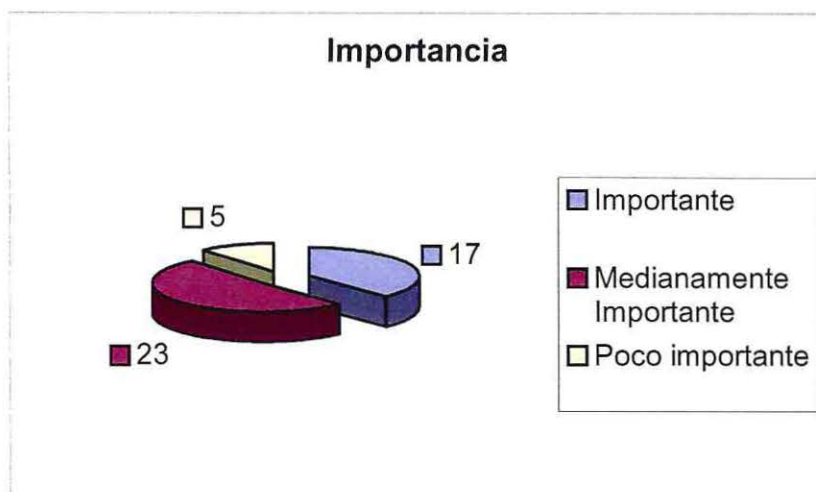


Ilustración 14

En este nivel se aprecia un notable cambio de opinión respecto al resto de los niveles lo que podría ser un claro reflejo de la falta de información o participación o simplemente un menor interés de los trabajadores, tanto por las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral o sólo por ésta última, un notable desinterés por la Calidad de Vida Laboral.

De la totalidad de Operarios encuestados 23 de ellos opinan que las acciones realizadas por la Viña Santa Rita en relación con la Calidad de Vida Laboral son Medianamente importantes, sólo 7 de ellos las consideran importantes y por segunda vez en el estudio de esta variable aparece el valor, poco importante, el cual es respaldado por 5 personas de esta categoría lo que es una señal más de las diferencias de opinión entre los primeros dos niveles y los dos últimos.

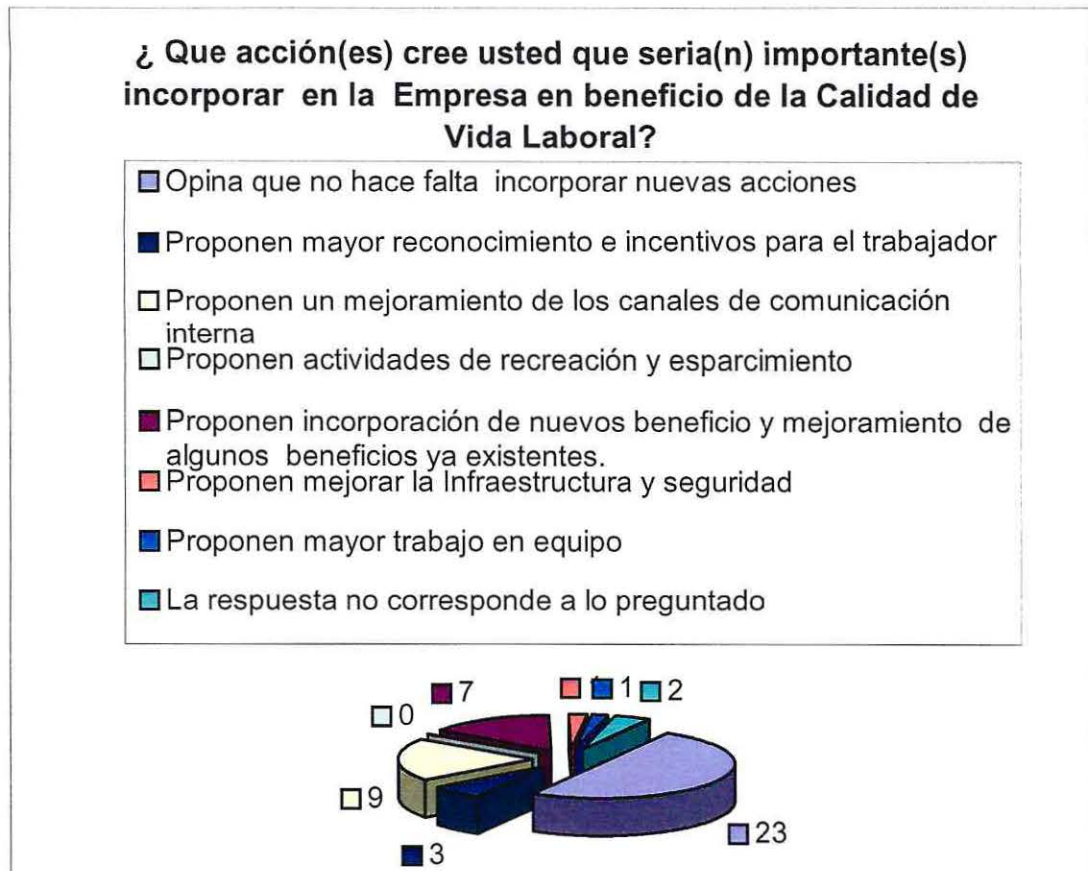


Ilustración 15

En relación a la pregunta abierta: **¿Que acción(es) cree usted que seria(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?**, 21 trabajadores de éste nivel declara que no hace falta incorporar nuevas acciones, el resultado anterior es importante retroalimentarlo con la observación simple durante la aplicación de la herramienta , ya que se percibe falta de interés por contestar esta pregunta, ya sea por apuro al momento de contestar el cuestionario y por sentirse incómodos al momento de proponer nuevas acciones.

Dentro de los aportes otorgados por este grupo se encuentran aquellos relacionados en su mayoría con: *incorporación y mejoramiento de beneficios*, (12 Personas), *mejoramiento de los canales de comunicación interna* (8). En este grupo las respuestas se encuentran más concentradas en estos puntos, por lo que se nota una clara importancia de estos factores para los trabajadores operarios, lo que se reafirma a continuación.

El análisis por indicadores refleja un cambio drástico en los intereses observados hasta ahora, ya que sólo 6 indicadores son catalogados como importantes por este grupo siendo 21 de ellos destacados como Medianamente Importantes.

Los Catalogados como importantes son los siguientes:

- Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores.
- Conocimiento de un sindicato al interior de la Empresa.
- Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.
- Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de Bienestar.
- Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores.
- Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus trabajadores.

Los indicadores recién mencionados tienen directa relación con los Beneficio a los que este grupo de trabajadores accede con mayor frecuencia por ser en su mayoría usuarios constantes de éstos. Es por esta razón que se puede concluir que el trabajador operario da mayor importancia a aquellas acciones que satisfacen sus necesidades habituales más allá de aquellas acciones que dicen relación con resultados lejanos para ellos, como lo son la mayoría de los indicadores resueltos como Medianamente importantes.

## CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES

A continuación se presenta la relación existente entre los resultados obtenidos en torno al Conocimiento e Importancia asignada por los trabajadores pertenecientes a total de la muestra en estudio<sup>44</sup>, respecto a las acciones otorgadas por la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral.

Los resultados obtenidos se encuentran en directa relación entre ambas variables, es decir, a Mayor Conocimiento Mayor Importancia, y a Menor Conocimiento Menor Importancia.

Sin embargo, en algunos casos el Menor conocimiento no tiene relación alguna con la Importancia asignada por los trabajadores, como es el caso de **aquellas acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la Empresa** reconocida tan sólo por un 48% de los trabajadores y catalogada como una acción "Importante" con un Promedio de nota 6.

Lo anterior representa el interés por los trabajadores por mantenerse al tanto de las condiciones económicas y financieras de la Empresa, que a largo plazo puede ser una herramienta importante para establecer alianzas estratégicas entre la Empresa y sus trabajadores.

Por otra parte la acción "**Participación de los trabajadores en Focus Group**" es mayormente reconocida por los trabajadores( 59% ) y ha sido catalogada por estos mismos como "Medianamente Importante", es decir, con un promedio de nota 5. Lo anterior podría reflejar el bajo impacto obtenido por los Focus Group realizados por la Empresa, los que no han logrado ser reconocidos como una estrategia de trabajo importante para el total de la muestra en estudio.

En conclusión las acciones mayormente reconocidas y con mayor Importancia asignada resultan ser aquellas más utilizadas por parte de los trabajadores, como los son , **Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores, Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de Bienestar, Conocimiento de un sindicato al interior de la Empresa Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores, Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal, Conocimiento de medidas al interior de la Empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador**, entre otras.

---

<sup>44</sup> La totalidad de la Muestra en estudio es de 122 trabajadores.

Finalmente se presenta un cuadro resumen con la correlación existente según Importancia y Porcentaje de conocimiento asignado por los trabajadores a cada una de las acciones realizadas por S.A Viña Santa Rita en relación a la Calidad de Vida Laboral.

Nivel de importancia	Importancia Asignada (Promedio)	Reconocimiento (%)	Acciones otorgadas por S.A Viña Santa Rita en beneficio de la Calidad de Vida Laboral
Imp	7	94%	Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores.
Imp	7	93%	Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de Bienestar.
Imp	6	88%	Conocimiento de un sindicato al interior de la Empresa
Imp	6		Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.
Imp	6		Conocimiento de medidas al interior de la Empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador.
Imp	6	87%	Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal.
Imp	7		Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores.
Imp	6		Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus trabajadores.
Imp	6	86%	Conocimiento de beneficios voluntarios.
Imp	6	84%	Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual.
Imp	6	83%	Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la Empresa.
Imp	6	82%	Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas.
Imp	6	80%	Se responsabiliza la Empresa frente a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
Imp	6	79%	Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la Empresa y el sindicato.
Imp	6	72%	Conocimiento de algún método de medición que refleje el Clima Organizacional al interior de la Empresa.
Imp	6	70%	Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la Empresa.
Imp	6	69%	Realización de reuniones de área mensualmente.
Imp	6	68%	Conocimiento de los beneficios proporcionados por Negociación colectiva
Imp	6	67%	Incorporación de discapacitados a través de una micro Empresa proveedora de la Empresa.
Imp	6	65%	Ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador.
MI	5	59%	Participación de los trabajadores en Focus Group.
Imp	6	48%	Acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la Empresa.
MI	5	41%	Conocimiento de un programa de ahorro voluntario.
MI	5	38%	Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores.
MI	5	26%	Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del personal.
MI	5	22%	Conocimiento un programa de orientación referente al proceso de jubilación.
MI	5	20%	Conocimiento de programas de despido voluntario.

## ANTECEDENTES DE LAS VARIABLES N°4 Y N°5<sup>45</sup>

### PRESENTACIÓN

A continuación se da muestra de los resultados obtenidos por medio de la herramienta Focus Group, el que fue aplicado a un 25% del universo total de trabajadores de S.A Viña Santa Rita, los cuales cuentan como requisito indispensable pertenecer a las Plantas de Buin y Santiago <sup>46</sup> y contar con contrato indefinido.

Esta variable da respuesta a la siguiente pregunta significativa:

#### **Pregunta Significativa**

*¿Los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, asocian algunas acciones al concepto de Responsabilidad Social Empresarial?*

#### • **Variable N°4**

##### ***Acciones asociadas al concepto de Responsabilidad Social Empresarial:***

Todas aquellas estrategias que conforman la Responsabilidad Social Empresarial

Para la realización de los Focus Group se contaba con la participación de un 50% de la muestra en estudio (equivalente a 61 trabajadores) distribuida dentro de las áreas geográficas de Santiago y Buin.

Debido a la dinámica interna y rubro vitivinícola de la Empresa, que durante el periodo en curso, tiene un aumento en la carga laboral, se suma la acreditación de la norma ISO 9001:2000, certificación internacional preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad. Esta Norma ISO pretende asegurar la calidad del producto y aumentar la satisfacción del cliente.

Lo anterior dificultó la asistencia de la totalidad de los trabajadores requeridos para la realización óptima de los Focus Group, ya que se encuentran en pleno proceso de certificación por lo que la carga de trabajo se acrecentó durante el segundo semestre del presente año (2004).

Debido a los factores mencionados los trabajadores que participaron en forma efectiva en los Focus se distribuyen de la siguiente forma:

<sup>45</sup> Variables N°4 " Acciones relacionadas al concepto de R.S.E" y N°5 "interés de los trabajadores".

<sup>46</sup> Incluyendo a los trabajadores pertenecientes a la Divisa.

- **Santiago:** Se conformaron 3 grupos de 6, 7 y 8 personas respectivamente, contando así con la participación de 21 personas.
- **Buin:** Se formarán 2 grupos formados por 5 y 6 trabajadores respectivamente, contando con la participación de 11 personas.

La conformación de cada uno de los 5 grupos de conversación, fue de forma integrada, ya que participaron trabajadores de diferentes niveles. Con el objetivo de otorgar mayor transparencia a los resultados complementando las diversas perspectivas de los trabajadores de la Empresa.

#### Proporción y Clasificación de los Trabajadores

NIVEL	SANTIAGO	Real	BUIN	Real	TOTAL	Real
Ejecutivos	2	2	1	0	3	2
Profesionales	4	4	5	0	9	4
Administrativos	19	13	8	5	27	18
Operarios	1	1	21	7	22	8

#### METODOLOGÍA UTILIZADA

La técnica utilizada midió el conocimiento e interés de los participantes respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

La lógica que se implementó fue la siguiente:

- **Presentación de las alumnas Seminaristas.**

- **Dinámica de indagación:**

"Lluvia de ideas". Se les pidió a los participantes que otorguen un significado al concepto de Responsabilidad Social Empresarial, ya sea desde un conocimiento previo o conclusión espontánea, sin contar con una previa preparación sobre el tema, otorgada por parte de las Alumnas Seminaristas, con el fin de rescatar información fidedigna de parte de los trabajadores en relación a su conocimiento en torno a la Responsabilidad Social Empresarial.

• **Presentación Power Point:**

Se desarrollará brevemente el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, junto a sus cinco áreas temáticas. Éste se realiza con el objetivo de interiorizar en forma básica y general a los participantes en relación a la R.S.E para establecer una base para la resolución de la actividad didáctica.

• **Actividad didáctica:**

Se les pedirá a los participantes que identifiquen diferentes acciones, dentro de las cinco áreas temáticas de la Responsabilidad Social Empresarial según corresponda.

Con el fin de medir el conocimiento en forma efectiva, se infiltrarán acciones que no correspondan al concepto de R.S.E<sup>47</sup>

• **Debate:**

Según los resultados obtenidos con la actividad didáctica, se les pidió a los participantes que realicen una fundamentación de éstos.

• **Reflexión final y evaluación:**

Se les pidió a los asistentes que realicen una reflexión en conjunto referente a los aportes e importancia del tema tratado durante la actividad.

**Pauta de Observación**

Con el instrumento se pretende rescatar los antecedentes necesarios para la resolver las variables N°4; "Acciones asociadas al concepto de Responsabilidad Social Empresarial" y N°5; "Interés de los trabajadores" asociadas a las siguientes preguntas significativas:

1. ¿Los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, asocian algunas acciones al concepto de Responsabilidad Social Empresarial?
2. ¿Cuál es la percepción e interés de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, frente a la Responsabilidad Social Empresarial?

**Aspectos a observar en relación al conocimiento de los participantes:**

---

<sup>47</sup>Ver anexo Página 38

- **Resultados obtenidos durante la dinámica de indagación.**
  - Cantidad de respuestas asociadas al concepto de R.S.E.
  - Cantidad de respuestas no asociadas al concepto de R.S.E.
  - Observaciones que se consideren importantes a destacar.
- **Desarrollo de la dinámica interna de los participantes durante la actividad.**
  - Intercambio de opiniones, que surjan en torno a la resolución de la actividad.
  - Interrogantes que nazcan durante el desarrollo de la actividad.
- **Resultados obtenidos durante la actividad didáctica.**
  - Se considerará como ponderación mínima la asociación correcta de dos acciones por cada área temática según corresponda.
  - Cantidad de asociaciones incorrectas.
- **Aspectos a destacar durante el debate.**
  - Comprensión de la justificación de las respuestas correctas e incorrectas.
- **Resultados obtenidos de la reflexión y evaluación de la actividad.**

**Aspectos a observar en relación al interés de los participantes:**

- **Resultados obtenidos durante la dinámica de indagación.**
  - Participación durante la actividad.
  - Inquietudes que surjan a partir de la presentación en Power Point, en relación a la R.S.E.
  - Disposición de los participantes durante la presentación de la temática a tratar
- **Desarrollo de la dinámica interna de los participantes durante la actividad didáctica.**
  - Participación de los asistentes durante la actividad.
  - Dinámica y organización de los participantes de cada grupo, tomando como ejes a observar liderazgo y distribución de las tareas.
- **Aspectos a destacar durante el debate**
  - Participación de los asistentes durante la actividad.
  - Observaciones generales.
- **Resultados obtenidos de la reflexión y evaluación de la actividad.**

- Importancia asignada por los participantes a la temática desarrolla durante la actividad.

### **ANÁLISIS DE LA VARIABLE N°4: “ACCIONES RELACIONADAS AL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”**

El análisis de los resultados obtenidos para la resolución de la presente variable será analizado por Grupos, siendo estos en total Cinco; Tres en Santiago y Dos en Buin, con el fin de diferenciar los resultados obtenidos.

#### **Grupo N°1:**

##### **■ *Resultados obtenidos durante la dinámica de indagación.***

Este grupo corresponde al primer Focus Group realizado en la ciudad de Santiago, en el cual participan 5 personas, siendo en su totalidad Trabajadores Administrativos.

##### **● Cantidad de respuestas asociadas al concepto de R.S.E.**

A través de la Dinámica “Lluvia de Ideas” los participantes del grupo comienzan a tener una primera aproximación al concepto de R.S.E aportando ideas relacionadas al concepto tales como<sup>48</sup>:

- ▶ Compromiso de la Empresa con sus Trabajadores.
- ▶ Compromiso con el Clima Laboral.
- ▶ Responsabilidad de la Empresa con la parte humana de la Empresa.

Las respuestas recién mencionadas están claramente relacionadas con el concepto de R.S.E, en el área temática de la Calidad de vida Laboral, por lo que se observa un básico conocimiento de este concepto. Sin embargo el grupo no relaciona el Concepto con las restantes áreas, como los son, el Medio Ambiente, la Comunidad, Marketing Responsable y Ética Empresarial, lo que demuestra que la visión se encuentra un tanto sesgada.

---

<sup>48</sup> Las acotaciones serán escritas tal y como los trabajadores lo desarrollaron.

• **Cantidad de respuestas no asociadas al concepto de R.S.E.**

Ningún participante del grupo señala respuestas incorrectas o fuera del concepto en esta oportunidad, lo que demuestra que son capaces de delimitar la temática sin asociar el concepto con acciones o especulaciones erróneas.

**Observaciones** :Durante la actividad todos los participantes colaboran con la construcción del concepto por lo que se puede afirmar que cada uno de ellos comprende al menos la temática de la Calidad de Vida Laboral y su importancia dentro de la Empresa.

■ **Resultados obtenidos durante la actividad didáctica.**

*Se considerará como ponderación mínima la asociación correcta de dos acciones por cada área temática según corresponda. (A cada área temática corresponden 5 acciones, 3 se relacionan con la R.S.E y 2 de son utilizadas como elemento distractor)<sup>49</sup>*

Para la realización de esta actividad el grupo se subdivide en 2 grupos de 3 personas cada uno.

De la totalidad de 15 asociaciones correctas en total, es decir 3 por cada área temática. Uno de los subgrupos logra asociar en su totalidad las áreas temáticas con sus respectivas acciones relacionando a la perfección lo que es responsabilidad Social Empresarial de aquellas acciones distractoras, que no corresponde al concepto.

El segundo subgrupo logra asociar 12 de ellas, es decir 3 acciones distractoras son relacionadas erróneamente. Sin embargo se considera correcta la asociación, ya que logran relacionar al menos 2 acciones por cada área temática lo que se muestra una asociación satisfactoria de ellas con la R.S.E.

• **Aspectos a destacar durante el debate:**

Durante la revisión de las respuestas el grupo con asociaciones erróneas se entera de éstos de éstos y se intercambian opiniones respecto al porque las acciones relacionadas incorrectamente no corresponden al concepto, denotándose una clara comprensión y asociación del concepto de R.S.E.

---

<sup>49</sup> Ver anexo Página 38

- **Comprensión de la justificación de las respuestas correctas e incorrectas.**

El grupo comprende totalmente porque las acciones relacionadas equívocamente no pertenecen a la R.S.E, ya que se refieren a obligaciones básicas que debe cumplir la Empresa y no acciones voluntarias.

**Grupo N°2:**

- ***Resultados obtenidos durante la dinámica de indagación.***

Este grupo corresponde al Segundo Focus Group realizado en la ciudad de Santiago, en el cual participan 8 personas distribuidas de la siguiente forma: 2 Ejecutivos, 4 profesionales y 2 administrativos. Es importante destacar que éste grupo es el único de la totalidad de Focus Group realizados que cuenta con la presencia de Ejecutivos y Profesionales.

- **Cantidad de respuestas asociadas al concepto de R.S.E.**

Las aproximaciones correctas aportadas por el grupo al concepto de Responsabilidad social durante la dinámica “Lluvia de Ideas” son las siguientes:

- ▶ Beneficia la Calidad de Vida Laboral
- ▶ Beneficia al Medio Ambiente
- ▶ Beneficia a la familia
- ▶ Beneficia a la Comunidad
- ▶ Beneficia el clima Laboral

Las aproximaciones al concepto realizadas por los participantes se encuentran relacionadas con 3 de las áreas temáticas de la R.S.E quedando fuera la Ética Empresarial y el Marketing Responsable.

- **Cantidad de respuestas no asociadas al concepto de R.S.E.**

- ▶ Cumplir con la Ley Tributaria

De los aportes realizados por los participantes del grupo sólo 1 de ellos no está relacionado con el concepto de R.S.E, el cumplimiento de la ley Tributaria es un atributo legal de la Empresa y no corresponde al carácter voluntario de la R.S.E.

**Observaciones:**

Es importante destacar que si bien, el concepto es mayormente conocido por los participantes, debido al área en que se desempeñan como marketing, finanzas y costos, no lo comparten del todo cuestionando en forma constante el carácter voluntario y social de este concepto, siendo para ellos el fin último de la Responsabilidad Social Empresarial el aumento de la producción y una herramienta de marketing con el fin de aumentar las utilidades de la Empresa.

■ **Resultados obtenidos durante la actividad didáctica.**

*Se considerará como ponderación mínima la asociación correcta de dos acciones por cada área temática según corresponda. (A cada área temática corresponden 5 acciones, 3 se relacionan con la R.S.E y 2 de son utilizadas como elemento distractor)<sup>50</sup>*

El grupo se divide en 2 subgrupos de 4 personas cada uno. Participan todos de igual forma por lo que se infiere que el conocimiento es similar entre los participantes.

Ambos grupos son capaces de asociar en forma correcta la totalidad de las acciones relacionándolas exitosamente con la Responsabilidad Social Empresarial. Los errores presentados, que son 2 en un mismo grupo tienen relación con una confusión dentro de las áreas temáticas, lo que es catalogado como una simple confusión que no afecta el resultado obtenido en relación al conocimiento.

● **Aspectos a destacar durante el debate:**

Debido a que las respuestas de ambos grupos son correctas el debate se realiza en torno a las diversas opiniones de los participantes respecto a la R.S.E, siendo un tema clave en este grupo los beneficios económicos y la real importancia de esta temática para los inversionistas.

● **Comprensión de la justificación de las respuestas correctas e incorrectas.**

Al asociar ambos grupos correctamente las acciones con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial y conversar respecto a las acciones utilizadas para la dinámica se concluye que los participantes del grupo

<sup>50</sup> Ver anexo Página 38

comprenden cada una de las áreas temáticas y el porque de la asociación con sus respectivas acciones.

**Grupo N°3:**

• ***Resultados obtenidos durante la dinámica de indagación.***

Este grupo corresponde al tercer Focus Group realizado en la ciudad de Santiago, específicamente en San Bernardo, donde se ubica el Centro de Distribución de la Empresa (Divisa), en el cual participan 7 trabajadores, 6 Administrativos y 1 Operario.

• **Cantidad de respuestas asociadas al concepto de R.S.E.**

Las aproximaciones correctas que aporta el grupo al concepto de Responsabilidad Social durante la dinámica “Lluvia de Ideas” son las siguientes:

- ▶ Ayuda a la Comunidad.
- ▶ Integración de la Familia.
- ▶ Fin de la Empresa en la Sociedad.

Los aportes de los participantes, si bien son correctos aunque con poco desarrollados, logran asociar el concepto con la familia de los trabajadores y la comunidad, sin mencionarse como tema central la Calidad de Vida Laboral, como en los grupos anteriores. Lo anterior podría tener como causa un mayor desconocimiento respecto al tema. En particular uno de los integrantes del grupo se encuentra notablemente al tanto, respecto a la R.S.E lo que puede haber afectado la participación del resto de los integrantes del grupo al momento de realizar aportes.

• **Cantidad de respuestas no asociadas al concepto de R.S.E.**

Ningún aporte hecho por los participantes se aleja del concepto de Responsabilidad Social Empresarial, sino por el contrario los aportes de los participantes tenían directa relación con el concepto.

● **Resultados obtenidos durante la actividad didáctica.**

Se considerará como ponderación mínima la asociación correcta de dos acciones por cada área temática según corresponda. (A cada área temática corresponden 5 acciones, 3 se relacionan con la R.S.E y 2 de son utilizadas como elemento distractor)

El grupo se divide en 2 subgrupos de 3 y 4 personas respectivamente. Ambos grupos asocian correctamente las acciones con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, existen errores solo en la agrupación con las áreas temáticas, específicamente entre Ética Empresarial y Marketing social, lo que es comprensible dado su contenido valórico, lo que no se considera error de asociación.

● **Aspectos a destacar durante el debate:**

Al estar la totalidad de las respuestas correctas el debate se une a la reflexión final conversando respecto a la importancia de la temática al interior de la Empresa, especialmente en el centro de distribución debido a las características de su Calidad de Vida Laboral, lo que a su vez demuestra que luego de la actividad didáctica los participantes se relacionan mejor con el tema, son capaces de decir que falencias sienten ellos en la Empresa en relación a la R.S.E dando ejemplos que demuestran un mejor manejo del tema.

● **Comprensión de la justificación de las respuestas correctas e incorrectas.**

Los participantes del grupo logran comprender positivamente la asociaciones realizadas y comentan ejemplos relacionados con la Viña Santa Rita que para ellos es importante dar a conocer a la totalidad de los trabajadores incorporándolos en las estrategias de implementación de la R.S.E.

**Grupo N°4:**

● **Resultados obtenidos durante la dinámica de indagación.**

Este grupo corresponde al primer Focus Group realizado en Buin, en el que participaron 5 trabajadores, en su totalidad administrativos, debido a la imposibilidad de participar de esta instancia los profesionales y ejecutivos debido a

su abultada carga de trabajo por las razones antes mencionadas, relacionadas con la Acreditación ISO 9001:2000.

• **Cantidad de respuestas asociadas al concepto de R.S.E.**

Las aproximaciones correctas que aporta el grupo al concepto de Responsabilidad Social durante la dinámica “Lluvia de Ideas” son las siguientes:

- Actitud del Empresario con el Trabajador en su conjunto.
- Responsabilidad frente al trabajo.
- Calidad de Vida Laboral.
- Responsabilidad de la Empresa con la comunidad.

• **Cantidad de respuestas no asociadas al concepto de R.S.E.**

Ningún aporte hecho por los participantes se aleja del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

■ ***Resultados obtenidos durante la actividad didáctica.***

*Se considerará como ponderación mínima la asociación correcta de dos acciones por cada área temática según corresponda. (A cada área temática corresponden 5 acciones, 3 se relacionan con la R.S.E y 2 de son utilizadas como elemento distractor)*

El grupo se divide en 2 subgrupos de 2 y 3 personas respectivamente. Ambos grupos presentan errores en la asociación de las acciones presentando confusiones respecto a lo “legal” y lo “voluntario”. Otros errores observados son al parecer sería debido a falta de concentración durante la actividad, ya que al momento de señalarles que habían algunas asociaciones erróneas son capaces de reconocer inmediatamente los errores causados por esta última observación.

De todos modos ambos cumplen con reconocer al menos 2 acciones por área temática, lo que califica como positiva la actividad.

• **Aspectos a destacar durante el debate:**

El debate se realiza en forma ordenada y ambos grupos intentan explicar el porque de las asociaciones que han hecho y explican sus errores comprendiéndolos y asociando posteriormente las acciones que habían dejado fuera de selección.

• **Comprensión de la justificación de las respuestas correctas e incorrectas.**

Los integrantes del grupo logran comprender a cabalidad el porqué de los errores de asociación cometidos, comprendiendo el carácter de voluntarias de las acciones de la R.S.E.

**Grupo N°5:**

• **Resultados obtenidos durante la dinámica de indagación.**

Este grupo corresponde al Segundo y último Focus Group realizado en Buin, en el que participaron 7 trabajadores operarios en su totalidad, por las mismas razones del grupo anterior.

• **Cantidad de respuestas asociadas al concepto de R.S.E.**

En esta oportunidad, debido al bajo nivel de instrucción de los participantes la dinámica debió realizarse de forma más guiada intentando que relacionaran el nombre del tema con acciones concretas de la Viña Santa Rita, para facilitar el proceso para los participantes.

Las aproximaciones correctas que aporta el grupo al concepto de Responsabilidad Social durante la dinámica “Lluvia de Ideas” son las siguientes:

- ▶ Responsabilidad con el trabajador.
- ▶ Responsabilidad con la familia del trabajador.
- ▶ Respeto por los compañeros de trabajo.
- ▶ Buen condiciones de Trabajo.
- ▶ Responsabilidad de la Empresa con la comunidad.
- ▶ Responsabilidad con el medio ambiente.

• **Cantidad de respuestas no asociadas al concepto de R.S.E.**

Todos los aportes hechos por los participantes se relacionan de alguna forma con la temática tratada, las respuestas de los trabajadores supera las expectativas al articular plenamente dentro del concepto de R.S.E sin relacionar el concepto a nada fuera de contexto.

☛ **Resultados obtenidos durante la actividad didáctica.**

Se considerará como ponderación mínima la asociación correcta de dos acciones por cada área temática según corresponda. (A cada área temática corresponden 5 acciones, 3 se relacionan con la R.S.E y 2 de son utilizadas como elemento distractor)<sup>50</sup>

El grupo se divide en 2 subgrupos de 3 y 4 personas respectivamente.

El subgrupo N°1 logra el objetivo asociando bien al menos 2 acciones por área temática, sin embargo presenta algunos errores que posteriormente son corregidos percibiendo el error cometido sin mayor ayuda.

El subgrupo N°2 requiere mayor apoyo al momento de revisar los errores, ya que cometen más de los catalogados como aceptables, es decir en 2 áreas temáticas solo asocian 1 acción correcta presentando dificultades para reconocer los errores a pesar de haber comparado la resolución de la actividad con el otro grupo.

☛ **Aspectos a destacar durante el debate:**

El debate permite ayudar a corregir los errores y permite comentar algunas acciones similares a las presentadas en la dinámica que esta presentes en Viña Santa Rita lo que permite reafirmar que si relacionan correctamente el tema y sus acciones.

☛ **Comprensión de la justificación de las respuestas correctas e incorrectas.**

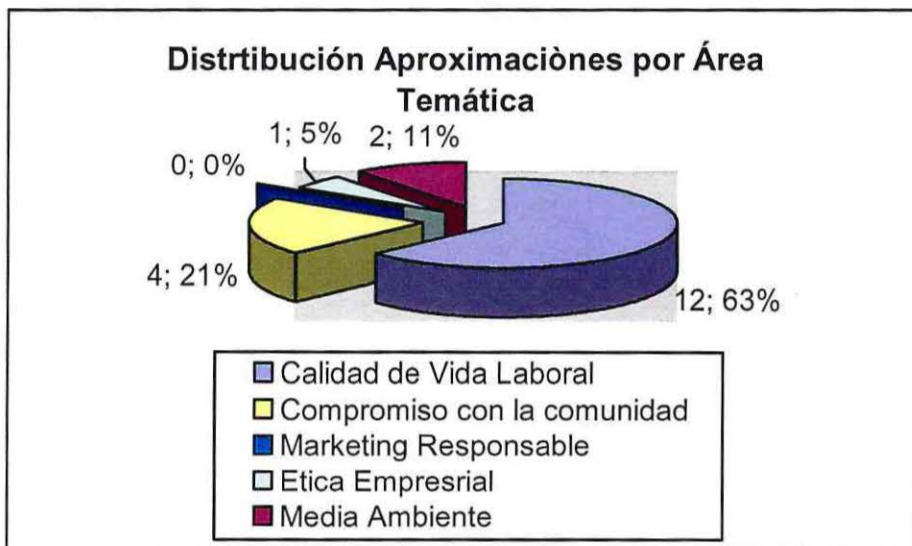
Luego de el debate y con ayuda reiterada, el subgrupo N°2 logra reconocer los errores y repararlos, tanto con la ayuda de las guías del Focus Group como de el otro grupo logrando comprender los errores.

---

<sup>50</sup> Ver anexo Página 38

## ANÁLISIS GENERAL

Durante la dinámica "Lluvia de ideas" se plantean aproximaciones al concepto de Responsabilidad Social Empresarial, las cuales pueden ser distribuidas según las áreas temáticas correspondientes, de la siguiente manera:



De lo anterior se rescata que la gran mayoría de los trabajadores relacionan la Responsabilidad Social Empresarial, como una estrategia de mejora de la Calidad de Vida Laboral y le otorgan por lo anterior una importancia mayor a la temática. El Marketing responsable no forma parte de ningún Focus Group, por lo que se infiere que es lo más lejano los trabajadores.

En relación a la dinámica socioeducativa, en la que deben relacionar acciones al concepto de R.S.E se puede apreciar lo siguiente<sup>54</sup>:

<sup>54</sup> Análisis por subgrupos.



De lo anterior se desprende que sólo 1 subgrupo, de los 10 creados para fines de la actividad didáctica, cae bajo la categoría de no conoce al momento de asociar las acciones con la R.S.E.

Es por estos motivos, que se considera que los trabajadores que participaron en los Focus Group, si bien tienen un conocimiento un tanto sesgado de la R.S.E. asumiendo todo como un tema de clima laboral, son capaces de asociar acciones al concepto y sus áreas temáticas siendo un gran apoyo a la hora de establecer más acciones de este tipo dentro de Viña Santa Rita, ya que sus trabajadores las reconocerán como Responsabilidad Social Empresarial, otorgando beneficios importantes para la Empresa.

## ANÁLISIS DE LA VARIABLE N°5: “PERCEPCIÓN E INTERÉS DE LOS TRABAJADORES”

### Pregunta Significativa

*¿Cuál es la percepción e interés de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, frente a la Responsabilidad Social Empresarial?*

### • Variable N°5

**Percepción e interés de los trabajadores:** Valorización asignada por los trabajadores a las acciones relacionadas con la R.S.E

El análisis de los resultados obtenidos para ésta variable, se desarrollan en forma general, es decir, los 5 grupos reflejaron resultados similares que facilitan su análisis en forma conjunta, destacando obviamente aquellos antecedentes que tengan mayor significación dentro del total de los participantes de la actividad y tengan además un real aporte dentro de la investigación.

### ■ **Resultados obtenidos durante la dinámica de indagación.**

#### **Participación durante la actividad.**

Dentro de los 32 participantes solo 6 no participaron activamente durante el desarrollo de la actividad, manteniéndose al margen dentro de la primera actividad que implicaba relacionar la R.S.E con acciones conocidas por ellos o relacionadas con su cotidianeidad, lo que no reflejaba su total desinterés, sino por el contrario el desconocimiento frente al tema o simplemente la adhesión a lo expuesto por el resto de los participantes de su grupo.

Se destaca la amplia participación de los trabajadores y su interés sobre el tema, ya que fueron capaces de relacionarlo con la Calidad de Vida Laboral y la Responsabilidad asumida por la Empresa con sus trabajadores, el Medio Ambiente y la Comunidad en que opera, sin tener la necesidad de contar con una noción sobre el tema a tratar o una introducción que los orientara a relacionar efectivamente el concepto.

• **Inquietudes que surgen a partir de la presentación en Power Point, en relación a la R.S.E.**

*Disposición de los participantes durante la presentación de la temática a tratar.*

Durante el desarrollo de la presentación todos los participantes demostraron gran interés frente al tema desarrollándose ampliamente la disposición "Atención Escucha" frente a la entrega de conocimientos.

Dentro de los participantes se destacan las intervenciones expuestas por el grupo N°2 compuesto por los Ejecutivos y Profesionales de Santiago quienes están mayormente informados sobre la R.S.E por lo que sus aportes durante el desarrollo de la actividad eran en torno a interrogantes relacionadas con :

Los beneficios otorgados por la R.S.E para el negocio y la empresa.

Los beneficios económicos traducidos en dinero.

La importancia de gestionar la R.S.E dentro de la Empresa, ya que puede ser una tendencia pasajera, solo por la actual "Moda de la preocupación en el Medio Ambiente".

Con lo anterior se desprende que el grupo de trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, que están mayormente relacionado con el aporte en la parte de negocios de la Empresa, su percepción frente al tema es más crítica , ya que privilegian el aumento de la productividad económica, frente al aumento de la Calidad de Vida Laboral al interior de ésta, razón plenamente justificada dado que su formación profesional les brinda la capacidad de ser críticos al momento de incorporar nuevas formas de hacer negocios y de competir al interior del mercado, características fundamentales de la gestión de la R.S.E al interior de una Empresa.

Por otro lado el grupo N°5 compuesto por operarios agrícolas manifestó un gran interés y mayor atención frente a la exposición del tema, reconociendo su importancia relacionándola preferentemente con el aumento en la obtención de los beneficios directos para el trabajador gracias a la implementación de la R.S.E al interior de una Empresa, otorgándoles real importancia al tema, superando sin duda todas las expectativas de las Alumnas Seminaristas frente al pensar la existencia de un desconocimiento y desinterés total frente al tema por parte de ese grupo de trabajadores en específico, por lo que los resultados obtenidos forman parte de un hallazgo bastante positivo y esperanzador frente a la implementación del la R.S.E al interior de la Empresa.

■ **Desarrollo de la dinámica interna de los participantes durante la actividad didáctica.**

● **Participación de los asistentes durante la actividad.**

*Dinámica y organización de los participantes de cada grupo, tomando como ejes a observar liderazgo y distribución de las tareas.*

Vale destacar que durante el desarrollo de la actividad didáctica se observó la participación de la totalidad de los 32 trabajadores quienes se esforzaron en diversa medida por relacionar correctamente las acciones según correspondiera al área temática enunciada. Los resultados obtenidos fueron positivos, pues el número de asociaciones incorrectas es bastante reducido y esto debido a alguna confusión o simple distracción por parte de los miembros del grupo, ya que reemplazaban la alternativa correcta al momento de percatarse de su equivocación, lo que refleja su interés frente al tema y una buena distribución de tareas al momento de resolver la actividad, reflejándose un liderazgo compartido por aquellos trabajadores que en forma innata poseen la capacidad de asignar tareas al momento de trabajar en equipo, sin asumir su calidad de líder por tener mayor conocimiento frente al tema, en definitiva se contó con la participación activa de todos los participantes en la actividad que buscaba aplicar y entender los conocimientos otorgados en una primera instancia.

■ **Resultados obtenidos de la reflexión y evaluación de la actividad.**

● **Importancia asignada por los participantes a la temática desarrolla durante la actividad.**

**Observaciones generales.**

Al finalizar la actividad se reflexionó entorno al tema en relación a su importancia y factibilidad de implementación al interior de la Empresa como también los aportes y cambios que logra una organización con la R.S.E.

Todos los participantes de la actividad manifestaron que el tema fue bien presentado y explicado por parte de las Alumnas, asignándole gran importancia a su futura implementación al interior de la Empresa, reconociendo los beneficios que implican su estructuración frente al cambio vertiginoso de las economías mundiales que exige tener nuevas herramientas de competitividad al interior del mercado, como también se le otorga mayor importancia al desarrollo de la Calidad de Vida Laboral.

Por otro lado se identifica por parte de los participantes una notable satisfacción frente a los beneficios complementarios otorgados por la Empresa,

quien siempre "se preocupa por sus trabajadores" afirmación textual que refleja el sentir de la totalidad de los participantes, reconociendo el desarrollo de la actividad como una muestra más de la Empresa por incorporar a sus trabajadores y mantenerlos al tanto de las acciones implementadas por la Empresa.

En cuanto a los aspectos deficientes al interior de la Empresa relacionados con la Calidad de Vida Laboral, se destaca la deficiente comunicación interna entre "todos los miembros de la Empresa", frase textual que manifiesta el sentir común de los participantes al referirse al desconocimiento de los procesos y cambios que se originan dentro del área en la que no realizan sus labores, es decir, los trabajadores de Santiago desconocen la realidad de los trabajadores de Buin y viceversa, en definitiva se denota una falta de un instrumento o estrategia que mantenga en comunicación a los trabajadores en forma general sin distinción por área geografía y funcionamiento. Lo anterior fue un tema recurrente entre los participantes relacionándolo con la R.S.E, ya que lo adherían como un valor indispensable al interior de cualquier Empresa que busque implementar en su interior las políticas de R.S.E. sumado al cambio de mentalidad de los grandes directivos (gerencias) lo que se reflejara en sus trabajadores.

A pesar que la R.S.E es un tema emergente, que en su gran mayoría solo lo conocen aquellos interesados en la materia, en este caso se mostró un gran interés frente al tema otorgándole importancia a su implementación al interior de las empresas que buscan aumentar su rentabilidad en conjunto con sus trabajadores beneficiándose la tríada Empresa, Trabajador, Comunidad.

## CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES

En relación al Conocimiento e importancia que los trabajadores asignan a la Responsabilidad Social Empresarial, ambos atributos se encuentran ligados, ya que durante el desarrollo de la primera actividad "lluvia de ideas" en que el conocimiento frente al tema era menor, este fue aumentando en la medida en que los trabajadores adquirirían mayor información respecto a la R.S.E aumentando proporcionalmente su participación considerada como elemento trascendental al momento de medir el interés asignado al tema.

Las reflexiones realizadas en cada uno de los Grupos refleja la importancia asignada a la Responsabilidad Social Empresarial, reconociendo abiertamente los beneficios que la implementación de ésta otorgaría a los trabajadores y a la Empresa, reconociendo a su vez acciones relacionadas con la R.S.E, ya existentes dentro de Viña Santa Rita.

De lo anterior se desprende que mientras más información se le otorgue a los trabajadores respecto a la R.S.E y sus beneficios, la importancia de esta nueva forma de negocios y esta nueva economía se irá acrecentando dando pie a una Empresa Socialmente Responsable desde sus trabajadores en dirección ascendentes llegando hasta los directivos, favoreciendo la creación de un ambiente de trabajo comprometido y humano.

## CONCLUSIONES GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de la investigación se generaron aspectos relevantes que incidieron en el resultado y fundamentación de la investigación realizada al interior de Viña Santa Rita en relación al desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial y una de sus áreas temáticas: Calidad de Vida Laboral.

Dentro de los resultados obtenidos mediante el desarrollo de la investigación, en cuanto a los 41 indicadores que establece Acción Responsabilidad Social Empresarial para la implementación y medición de la R.S.E al interior de una Empresa, vinculados directamente con el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, la Empresa S.A Viña Santa Rita cumple con la implementación de 30<sup>53</sup> indicadores, a través de diversas acciones y actividades que dan prueba de ello.

Se considera que la Empresa mantiene cubierta las siete dimensiones estipuladas para el desarrollo de los indicadores para el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, es decir :

- *Valorización y respeto por la diversidad*
- *Participación de los empleados en la gestión de la Empresa.*
- *Relaciones con grupos de trabajadores.*
- *Distribución de los beneficios.*
- *Desarrollo profesional y empleabilidad.*
- *Cuidado de la salud y seguridad y condiciones de trabajo.*
- *Jubilación y despidos.*

A pesar que 11 indicadores no se implementan en la actualidad, no incide negativamente en el desarrollo integral de los trabajadores de la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral. Sin embargo se estima conveniente incorporar aquellos indicadores ausentes, lo que iría en directo beneficio de la Calidad de Vida Laboral al interior de la Empresa, contribuyendo a la mejora del desempeño financiero, ambiente de trabajo, satisfacción laboral y aumento de la productividad, ya que el subsistema social compuesto por los trabajadores tiene gran importancia al momento de lograr una mayor eficiencia organizacional mejorando además la competitividad frente a otras organizaciones, pues "la productividad es una evaluación de la eficiencia del proceso de transformación de

la organización para convertir los insumos en productos. Una mayor productividad proviene de tres fuentes primarias: Tecnologías, destrezas administrativas y esfuerzo humano"<sup>54</sup>

En relación a los 30 indicadores utilizados por la Empresa, traducidos en acciones, 54% de los trabajadores, equivalente a 65 integrantes de la totalidad de la muestra, afirma conocer las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral principalmente aquellas relacionadas con la entrega de beneficios tanto voluntarios como los otorgados por el fondo de bienestar, asimismo instancias de perfeccionamiento dentro y fuera de la Empresa, los relacionados con la existencia de agrupaciones creadas por iniciativa de los trabajadores como también el resguardo de salud y seguridad del trabajador.

Por otro lado un 44% equivalente a 54 trabajadores conoce medianamente las acciones otorgadas por la Empresa, es decir, de las 27 acciones establecidas en el instrumento de medición de conocimiento, reconocen entre 10 y 18 acciones, lo que refleja que solo un 2% equivalente a 3 trabajadores, "No Conoce" para efectos del estudio.

Las acciones con menor porcentaje de reconocimiento por parte de los trabajadores tienen relación con la política interna de la Empresa, participación de los trabajadores de la información económica y financiera y los beneficios otorgados por un organismo de seguridad social, externo a la Empresa.

En torno a la importancia un 63% equivalente a 77 trabajadores declara que las acciones que realiza la S.A Viña Santa Rita en torno a la Calidad de Vida Laboral son importantes, lo que refleja la importancia que tiene para los trabajadores, que la Empresa muestre interés por el bienestar de cada uno de ellos y sus familias.

Un 30% equivalente a 37 integrantes de la muestra expresan una mediana importancia respecto a las acciones realizadas por la viña en torno a la Calidad de Vida Laboral

Los resultados obtenidos muestran una relación proporcional, entre ambas variables, es decir, a Mayor Conocimiento Mayor Importancia.

Sin embargo, existen excepciones como es el caso de aquellas acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la Empresa reconocida tan sólo por un 48% de los trabajadores y catalogada como

---

<sup>53</sup> Ver Anexo Página 21

<sup>54</sup> Eduardo Undurraga, revista de Trabajo social N°20 "Calidad de Vida y estructura de balance social"

una acción “Importante” lo que refleja el interés de los trabajadores por mantenerse al tanto de las condiciones económicas y financieras de la Empresa, que a largo plazo puede ser una herramienta importante para establecer alianzas estratégicas entre la Empresa y sus trabajadores.

A su vez la acción relacionada con la “Participación de los trabajadores en Focus Group” es mayormente reconocida por los trabajadores( 59% ), sin embargo es catalogada como “Medianamente Importante”, lo que podría reflejar el bajo impacto obtenido por los Focus Group realizados por la Empresa, los que no han logrado ser reconocidos como una estrategia de trabajo importante para los trabajadores.

Dentro de las propuestas en relación a la incorporación de nuevas acciones, realizadas por un 54% de los trabajadores, se establecen prioritariamente la “incorporación de nuevos beneficios y mejoramiento de los ya existentes, como también el mejoramiento de los canales de comunicación internos dentro de la Empresa” destacando el Interés de los trabajadores por aportar nuevas ideas y propuestas de mejoramiento de la calidad de vida laboral, por otra parte un 46% de los trabajadores no responde, lo que no representa un desinterés en el tema, sino que se encuentran conformes frente al desempeño de la Empresa en este aspecto, factor que permite sostener que para los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, la Empresa muestra interés y considera importante el desarrollo de acciones enfocadas al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores.

En cuanto al Conocimiento e importancia que los trabajadores asignan a la Responsabilidad Social Empresarial, los resultados obtenidos por medio de las reflexiones realizadas en cada uno de los Grupos de estudio, refleja la importancia asignada a la R.S.E reconociendo abiertamente los beneficios que la implementación de ésta otorgaría a los trabajadores y a la Empresa, reconociendo a su vez acciones relacionadas con la R.S.E, implementadas dentro de Viña Santa Rita, a pesar que la R.S.E es un tema emergente, que en su gran mayoría solo lo conocen aquellos interesados en la materia, en este caso se mostró un gran interés frente al tema otorgándole importancia a su implementación al interior de las Empresas que buscan aumentar su rentabilidad en conjunto con sus trabajadores beneficiándose la tríada Empresa, Trabajador, Comunidad.

Gracias a los resultados obtenidos se deduce que mientras más informados se encuentren los trabajadores respecto a la R.S.E y los beneficios que ésta entrega en su implementación, la importancia de esta nueva forma de negocios y esta nueva economía se irá acrecentando dando pie a una Empresa Socialmente Responsable desde sus trabajadores en dirección ascendentes llegando hasta los directivos.

De ésta forma se favorece la creación de un ambiente de trabajo comprometido y humano que trae como consecuencia directa que la Empresa adquiera diversas fortalezas mayormente valoradas en la economía global que se encuentran en la imagen de marca, reputación y en las prácticas de marketing responsable las que son por naturaleza altamente visibles para los consumidores y su potencial es fortalecer o debilitar la opinión del público respecto a la Empresa, es por esto que una buena reputación por integridad y un fuerte compromiso por los consumidores puede generar lealtad y confianza aún en tiempos de crisis.

Tomando en consideración los resultados obtenidos se desprende que el desconocimiento y desinterés reflejado por los trabajadores durante la investigación tiene directa relación, con los canales de comunicación ascendentes, es decir el modo en que los trabajadores perciben la libertad de comunicación con los niveles jerárquicos superiores; así como también la comunicación descendente entendida como el modo en que los trabajadores perciben la comunicación hacia los subordinados como también lo que esperan de su trabajo o aspectos generales de la Empresa.

Reflejado en el sentir de los trabajadores con frases representativas, como la deficiente comunicación interna entre "todos lo miembros de la Empresa", frase textual que manifiesta el sentir común de los participantes al referirse al desconocimiento de los procesos y cambios que se originan en todas las áreas de la Empresa, en definitiva se denota la falta de un instrumento o estrategia eficiente que mantenga en comunicación a los trabajadores en forma general sin distinción por área geografía y funcionamiento.

Una posible solución a la deficiencia comunicacional al interior de la Empresa, se sugiere la realización de un Reporte Social Interno que tenga por objetivo principal el mejoramiento de los canales de comunicación interno y la incorporación de los trabajadores a los objetivos de la Empresa, así como también el identificar potenciales conflictos latentes, dándole la posibilidad a la Empresa de resolver oportunamente la presencia de un conflicto en su dinámica interna,

mejorando asimismo la efectividad organizacional y dando respuesta a una creciente demanda de transparencia, reconociendo como valor principal que el éxito de la Empresa se basa en las personas que la integran y en su capacidad de formar equipos.



**CAPÍTULO IV**  
**"PROPUESTA DE ACCIÓN Y TRABAJO**  
**SOCIAL"**

## **INTRODUCCION**

El siguiente capítulo contiene las bases de la Propuesta de Acción realizada por las Alumnas Seminaristas, en relación al mejoramiento de los aspectos deficitarios arrojados por la investigación. Además se incorpora en este capítulo una reflexión en torno a la vinculación existente entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Trabajo Social y finalizando con los desafíos propuestos para el trabajo Social.

## PROPUESTAS DE ACCIÓN

### PRESENTACIÓN

A continuación se dan a conocer los antecedentes más destacados derivados de la Propuesta de Acción, presentada a la Empresa, en torno a los resultados obtenidos por medio de la Investigación realizada por las Alumnas Seminaristas.

Dicha propuesta se detalla en el siguiente capítulo, resaltando el hecho de haber sido presentada a la gerencia de Recursos Humanos, junto con los resultados de la investigación, ambos atributos fueron acogidos efectivamente por el equipo de profesionales, por lo que las Alumnas Seminaristas contemplan dentro de sus actividades del año 2005 la realización efectiva y satisfactoria de la Propuesta que se detalla a continuación.

## EVOLUCIÓN EN PRO A SER SOCIALMENTE RESPONSABLE

Desde 1880, cuando Viña Santa Rita era propiedad de Domingo Fernández Concha, los obreros contaban con buenas viviendas, escuelas, teatro y círculos de entretenimientos, etc, siendo un eje fundamental de la filosofía del dueño de la Empresa la preocupación por sus obreros, lo que consistía en esos tiempos en una **acción filantrópica** por parte del propietario. En una siguiente época, con un mundo un tanto mas globalizado, alrededor de 1970, la filosofía de la Empresa en torno a sus trabajadores continúa siendo la misma, pero bajo una mirada no paternalista, sino como un **“Principio de Caridad”**, es decir las acciones filantrópicas ya no son de carácter individual desde el dueño de la empresa sino que es una acción de la empresa en su conjunto.

Actualmente luego de diversos cambios tanto en la economía mundial como en la economía nacional, en un mundo cada vez mas globalizado y con una constante petición de transparencia por parte de los grupos de interés<sup>55</sup>, se hace imperante para las empresas nacionales el convertir estos **“Principios de Caridad” en “Principios de la Administración”** el cual pone especial énfasis en la gestión y administración de las acciones de Responsabilidad Social desde la empresa convirtiéndose así en administradoras de recursos sociales asumiendo la responsabilidad que esto implicaría. La Responsabilidad Social Empresarial es algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales, motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales, ésta es vista como un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas que son integrados a través de la operación empresarial y fundamenta el proceso de toma de decisiones y es premiado por la administración.

En el caso de S.A. Viña Santa Rita, que es una empresa que tiene dentro de su filosofía la implementación en forma implícita de la R.S.E interna, específicamente en la Calidad de Vida Laboral, es carente de una política formal que dirija, identifique, clasifique y evalúe sus acciones, las que son reconocidas por gran parte de sus trabajadores, considerando importante su ejecución y reconociendo a la Empresa capacitada para la creación de una política formal de R.S.E que dirija el accionar de ésta, reflejándose en su misión y visión, por ende formar parte de la cultura de ésta.

---

<sup>55</sup> Comunidad, Proveedores, Accionistas y comunidad.

Se considera que la Empresa se encuentra preparada para integrar políticas formales, no solo en relación a la Calidad de Vida Laboral, sino que también en torno a las 4 áreas temáticas restantes : Ética empresarial, Compromiso con la Comunidad, Compromiso con el Medioambiente, Realización de un Marketing y Comercialización Responsable, a favor de una implementación explícita de la R.S.E. Lo anterior implica la incorporación voluntaria y ser parte de una estrategia, cultura y operaciones diarias que integren el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, así como también el desarrollo profesional y bienestar más allá del mandato legal o imperativo de la ley.

## ASPECTOS DESTACADOS

Tomando en consideración los resultados obtenidos mediante la investigación, se desprende que el desconocimiento y desinterés reflejado por los trabajadores hacia algunas acciones realizadas por la Empresa, tiene directa relación, con los canales de comunicación ascendentes, es decir el modo en que los trabajadores perciben la libertad de comunicación con los niveles jerárquicos superiores; así como también la comunicación descendente entendida como el modo en que los trabajadores perciben la comunicación hacia los subordinados como también lo que esperan de su trabajo o aspectos generales de la Empresa.

Reflejado en el sentir de los trabajadores con frases representativas, como la deficiente comunicación interna entre “todos los miembros de la Empresa”, frase textual que manifiesta el sentir común de los participantes al referirse al desconocimiento de los procesos y cambios que se originan en todas las áreas de la Empresa, se denota la falta de un instrumento o estrategia eficiente que mantenga en comunicación a los trabajadores en forma general sin distinción por área geográfica y funcionamiento. A su vez se manifiesta un desconocimiento de algunas acciones implementadas por la Empresa, en beneficio de la Calidad de Vida Laboral, dificultando la utilización de éstos lo que podría afectar la imagen y compromiso de la Empresa frente a sus trabajadores. Es importante destacar que la comunicación adquiere un rol fundamental como hilo conductor de la organización para su funcionamiento operativo, y subraya su importancia como elemento constructor de la identidad y la cultura. La identidad de la Empresa y su personalidad, es su activo máspreciado porque es el único elemento que le permite diferenciarse de la competencia.

Las comunicaciones externas tienen como objetivo que los clientes y el entorno comprendan lo que la compañía ofrece: generar credibilidad, estar por delante de las expectativas de los clientes e integrar las sugerencias e ideas de los mismos en la oferta de servicio de su organización. De esta manera, los clientes satisfechos se convierten en clientes comprometidos, y a la gente comprometida le encanta hablar de sus compromisos.

Para que esté organizada, la comunicación en la Empresa debe ser abierta, para comunicar con el exterior (medio); tener una finalidad, es decir, debe estar vinculada a objetivos y a un plan de conjunto; debe ser multidireccional, es decir, de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna-externa, etc.; debe estar instrumentada y valerse de herramientas, soportes, dispositivos e indicadores seleccionados en función de los objetivos; debe estar adaptada integrando sistemas de información administrables y adaptados a las necesidades específicas de cada sector.

Asimismo ayuda a identificar potenciales conflictos latentes, dándole la posibilidad a la Empresa de resolver oportunamente la presencia de un conflicto en su dinámica interna, mejorando de esta forma la efectividad organizacional y dando respuesta a una creciente demanda de transparencia, reconociendo como valor principal que el éxito de la Empresa se basa en las personas que la integran y en su capacidad de formar equipos.

## **MEJORAMIENTO DE LOS ASPECTOS DEFICITARIOS**

A continuación se dará a conocer tres iniciativas de mejoramiento de los aspectos deficitarios, contemplados en los resultados finales del estudio, las iniciativas se proponen desde aquellas soluciones inmediatas, de las que derivara una última acción que requiere una mayor preparación por parte de la Empresa.

### **Acciones comunicacionales complementarias**

Para el mejoramiento de la difusión de aquellas acciones menos conocidas por parte de los trabajadores se sugiere:

- Incorporar un ítem dentro de la publicación “La PaRita” que contemple la inclusión de nuevos beneficios otorgados por la Empresa y que refuerce aquellos beneficios menormente reconocidos por parte de los trabajadores.
- Hacer uso de la herramienta comunicacional denominada “Intranet” para mantener al tanto a los trabajadores respecto a sus benéficos y a las acciones y actividades programadas tanto al interior como fuera de la Empresa.

### **Reporte Social Interno**

Existe una iniciativa previa al Balance Social, que complementa la información necesaria para su realización y es el denominado Reporte Social interno que contempla diferentes aspectos en relación a los indicadores de desempeño social y al compromiso con la comunidad adquirido por la Empresa.

La implementación de un Reporte Social Interno<sup>56</sup> es una solución a la deficiencia comunicacional y tiene por objetivo principal el mejoramiento de los canales de comunicación interna y la incorporación de los trabajadores a los objetivos de la Empresa. El que cumple a su vez con los siguientes objetivos específicos:

- Colaborar en la creación e implementación formal de una política de R.S.E al interior de la Empresa.
- Dar a conocer a los Trabajadores las acciones que realiza la Empresa en favor de la Calidad de vida Laboral.

---

<sup>56</sup> Instrumento orientado hacia el interior de la organización, cuantificando las relaciones recíprocas de la empresa con su personal.

- Dar a conocer a los Trabajadores las acciones que realiza la Empresa en beneficio de la Comunidad.
- Otorgar transparencia, a la entrega de Beneficios de la Empresa, frente a sus trabajadores.

#### **Lineamientos básicos para la realización de un Reporte Social Interno**

**Organización de un equipo de trabajo:** Se sugiere que para su primera elaboración, sea realizado por una asesoría externa, por un equipo que este conformado con personal familiarizado con la temática de R.S.E, tenga claro los requerimientos básicos para su implementación y conozca la realidad de la Empresa a través de una investigación previa, que identifique las acciones cubiertas a favor de la R.S.E y la presencia de aquellos factores que dificultan su total desarrollo la interior de la Empresa.

Para la continuidad realización efectiva del Reporte Social Interno es necesaria una periodicidad de a lo menos dos años. Requiere la formación de un equipo multidisciplinario de carácter formal y estable, con el objetivo de ser reconocido como tal al interior de la Empresa junto con otorgar regularidad a la implementación de éste.

Equipo de trabajo Dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos:

- Un representante del área de Prevención de Riesgos.
- Un representante del área Bienestar.
- Un representante del área de Capacitación.
- Un representante de los trabajadores a elección de la Empresa.

**Asignación de un presupuesto:** Se requiere de la asignación de recursos necesarios para la elaboración y edición gráfica del instrumento, ya que tiene directa relación con la recepción de éste por parte de los trabajadores.

- **Presupuesto asesoría externa:** La asesoría externa contempla la realización del Reporte social Interno en su totalidad, es decir incluye la creación, diseño e impresión.

El tiempo estimado para la realización del documento es de 4 meses, el monto asignado es de una cifra estimativa de acuerdo a los siguientes gastos:

Creación: \$ .....

Diseño: \$ .....

Impresión: \$ .....

30 hojas 50 x 25 cm. a 4 colores, papel couché de 200 grs. con portada termo laminada. 1.000 ejemplares.

Total: \$ .....

**Estructura básica:** El Reporte Social Interno debe contemplar los siguientes aspectos:

- Mensaje del presidente de la Empresa.
- Perfil de la Empresa.
- Historia.
- Principios y Valores.
- Estructura y funcionamiento.
- Gobierno corporativo.
- Misión y Valores.
- Indicadores de desempeño Social en relación a sus trabajadores y al compromiso con la comunidad.

### Realización de un Balance Social

Actualmente Chile se encuentra en un proceso de desarrollo económico a nivel internacional clave para que la empresa nacional logre posicionarse al interior del mercado extranjero. Tras la apertura de los acuerdos de libre comercio (TLC) hacia América Latina, E.E.U.U y Europa; Chile asume la necesidad de un mayor nivel de competitividad lo que depende directamente de empresas con alto niveles de desempeño, en lo que la R.S.E juega un papel fundamental.

Para lograr el desarrollo de la R.S.E las empresas además de cumplir su función básica de proveer bienes y servicios ajustándose a la normativa legal, debe reconocer un nuevo desafío que otorgue aún más transparencia a su comportamiento social, financiero y medioambiental.

El interés de los proveedores, accionistas, consumidores, trabajadores y de la comunidad por conocer el impacto de la empresa en la sociedad hace indispensable el definir una herramienta que permita reportar públicamente los resultados obtenidos en el ejercicio de la R.S.E a través del instrumento conocido como Balance Social, herramienta que al ser elaborada por varios profesionales tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la empresa por las personas y el medioambiente.

Los beneficios que implican la elaboración del Balance Social tiene relación con :

**Agregar Valor:** Hace una diferencia en la imagen de la empresa dado que es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo.

**Aumenta el atractivo a los inversionistas:** Los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sustentabilidad de los proyectos de la empresa.

**Mejora las relaciones con los grupos de interés:** Actúa como complemento de el balance financiero contable, demostrando la apertura de la empresa al dialogo y a sus esfuerzos por responder a los interés de todos sus públicos objetivos.

**Reduce costos producto de crisis:** La comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus grupos de interés, reduciendo paralelamente los riesgos de conflictos.

**Disminuye el riesgo de publicidad adversa:** Las empresas que dan cuenta de sus acciones están mejor preparadas para guiar los intereses de sus consumidores y de otros grupos de interés, de esta forma evitan percepciones negativas de la empresa.

**Identificación de potenciales conflictos:** La detección de conflictos latentes da oportunidad a la empresa de resolver el problema antes de que estos terminen en costosas demandas legales o en una negativa exposición pública.

**Mejora la efectividad organizacional:** Da la oportunidad de reunir y apreciar en forma comprensiva la información sobre sus operaciones e impactos.

**Respuesta a la creciente demanda de transparencia:** Da a conocer su desempeño en temas sociales y medio ambientales.

### **Lineamientos básicos para la realización de un Balance Social**

Principales modelos de Balance Social: Existen 4 modelos principales de balance social reconocidos por su efectividad en su implementación, la empresa debe decidir cual se ajusta mejor a su realidad.

- *Global Reporting Initiative (GRI):*
- *AA1000:*
- *Ibase*
- *CSR Europe Matrix*

**Formación de un equipo de trabajo:** Para la creación del Balance Social se requiere la formación de un equipo presidido por una gerencia en específico a elección de la Empresa compuesto por un representante de :

- La Gerencia General.
- La Gerencia Comercial.
- La Gerencia de Recursos Humanos.
- La Gerencia de Producción.
- La Gerencia de Finanzas.

**Estructura básica:** El Balance Social deber contemplar los siguientes aspectos:

■ **Presentación:**

- ▶ Mensaje del presidente de la Empresa.
- ▶ Perfil de la Empresa.
- ▶ Sector de la economía.

■ **La Empresa:**

- ▶ Historia.
- ▶ Principios y Valores.
- ▶ Estructura y funcionamiento.
- ▶ Gobierno corporativo.

■ **El Negocio:**

- ▶ Visión.
- ▶ Dialogo con los grupos de interés.
- ▶ Indicadores de desempeño: Económico, Social y medioambiental.

## CONCLUSIÓN

Para la implementación futura de la R.S.E se necesita además de lo expuesto la convicción explícita del gobierno corporativo, ya que debe reflejarse de manera vertical al resto de los trabajadores, lo que otorga un real compromiso y esfuerzo por parte de la empresa por incorporarse a esta nueva estrategia y visión de negocios que contempla la realización de un balance complementario, el que integra la información en los ámbitos ambiental, social y económico de la empresa.

Como una primera aproximación S.A. Viña Santa Rita tiene los elementos necesarios para la realización de un **Repote Social interno** que sensibilice a sus trabajadores en torno a la cantidad y calidad de las acciones que la Empresa realiza en su beneficio y en la comunidad en la que opera.

A través de un registro y evaluación periódica, de las acciones implementadas por la Empresa se beneficia el sentido de pertenencia y compromiso del trabajador por la Empresa colaborando con su satisfacción y realización al interior de ésta lo que repercute directamente en el aumento de la productividad y beneficios económicos para la Empresa.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y TRABAJO SOCIAL**

Desde siempre múltiples aspectos, facetas, campos de acción y niveles de intervención han complejizado la definición del Trabajo Social. La diversidad ha enriquecido a la profesión, pero también ha dificultado sus límites y sus áreas de competencia.

Los cambios históricos y políticos actúan permanentemente sobre la identidad profesional, siendo considerada bajo la concepción de una profesión en proceso que se está haciendo y definiendo cada día desarrollándose y modificándose en relación al sistema social global en que se ejerce.

El Trabajo Social se ubica en un punto en que las personas y las instituciones se conectan y le corresponde por una parte, procurar que las instituciones respondan a las necesidades humanas y por otra ayudar a las personas a informarse, organizarse y ser capaz de utilizar los servicios que las instituciones ofrecen y demandar de ellas una atención adecuada.

El hombre es un ser en estado constante de necesidades satisfaciendo algunas de ellas en su lugar de trabajo, la empresa por otra parte para cumplir sus objetivos debe entre otras cosas preocuparse por la mantención y desarrollo de su recurso humano, siendo la satisfacción de las necesidades del trabajador un atributo positivo para su desarrollo y el de la empresa. El objetivo del Trabajo Social es mejorar el Bienestar y Calidad de Vida de las personas por medio de la utilización de sus conocimientos, valores y destrezas para la satisfacción de las necesidades humanas básicas, por lo que su participación al interior de la empresa forma parte de su labor en pro del Bienestar Social.

En la actualidad se puede apreciar que en el mundo se están produciendo grandes cambios tanto en el aspecto económico, político, cultural y sobre todo social. Es en este último aspecto, los Trabajadores Sociales deben estar atentos, ya que estos afectan de forma positiva o negativa no sólo a las familias, a los ciudadanos, sino que también a los profesionales sobre todo del área de las Ciencias Sociales, pero particularmente a los Trabajadores Sociales. Es decir, son cambios que alcanzan todas las esferas de la sociedad. Estos cambios plantean nuevos desafíos para el ejercicio de la profesión, nuevos desafíos en las formas de intervención, nuevos retos, funciones y espacios laborales.

Producto de estos grandes cambios es que el Trabajador Social tiene la obligación de tener un alto nivel de preparación, ya que esto implica un buen manejo de los recursos que existen y los que pudiesen existir para poder enfrentar los diversos problemas sociales que están afectando a la comunidad.

Es necesario trazar propuestas diferentes a las que tradicionalmente se han desarrollado, dando cabida a la emergencia de nuevos sujetos y problemáticas. Perfilar tendencias y perspectivas contemporáneas de actuación profesional es una tarea necesaria, pero compleja, debido a la diversidad de apuestas, intereses y contextos en que transcurre el devenir histórico de la profesión.

Bajo el contexto empresarial una de las tendencias en desarrollo es la denominada Responsabilidad Social Empresarial la que se encuentra ligada con el Trabajo Social en diversos puntos de vista tales como :

■ **En su denominación**, ya que la responsabilidad empresarial es de carácter Social y abarca el ámbito de acción fundamental de la profesión.

■ **Impacto en la sociedad**, la R.S.E se divide en 5 áreas temáticas de acción las que involucran con el Trabajo Social en el desarrollo de:

Ética empresarial, que obliga al empleador a establecer códigos de ética al interior de su empresa integrando valores que respeten la dignidad del trabajador y velen por los Derechos Humanos.

Marketing y comercialización responsable, la empresa realiza marketing con causa social y publicidad con fines benéficos involucrando instituciones sociales en la promoción de su producto.

Compromiso con el Medio Ambiente, las empresas adquieren un compromiso con la prevención de la contaminación y con la eliminación responsable de desechos tóxicos, colaborando con la calidad de vida del hombre y las futuras generaciones.

Compromiso con la Comunidad, la empresa tiene como objetivo incorporar dentro de sus prácticas el incentivo del voluntariado dentro de sus trabajadores, comprometerse en la gestión de proyectos sociales en beneficio de la comunidad, tanto en el ámbito de la salud como en educación, medio ambiente, vivienda y recreación. La empresa se compromete a su vez con organizaciones sociales, aportando con la entrega de bienes y servicios para mejorar la calidad de vida de las

comunidades en las que opera, apoyando iniciativas o causas con enfoque social.

Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, dentro de este aspecto la empresa centra sus objetivos, dentro del Área de Recursos Humanos, en la satisfacción de las necesidades de primer orden de sus trabajadores, a través del desarrollo integral en su lugar de trabajo, clima organizacional y la entrega de beneficios considerando la integración familia y trabajo.

• **Efecto en la economía**, la implementación de la R.S.E trae consigo consecuencias económicas y sociales favorables para el país, ya que supone el progreso de las empresas nacionales, derivando en el aumento de la oferta laboral, de las remuneraciones, disminución de la exclusión social y un apoyo al Estado en su función de proveedor de un estado de bienestar a través del desarrollo y fomento de políticas que incorporen a la empresa, la comunidad y el medio ambiente.

El Asistente Social es un profesional idóneo para el desarrollo de la Responsabilidad Social al interior de la Empresa, pues se encuentra capacitado tanto en su formación como en el ejercicio de sus roles, para formar parte de un equipo interdisciplinario encargado de la implementación de la R.S.E , e incluso liderarlo a través de la formación de un departamento específico encargado de su gestión.

Los roles en los que se inserta el Trabajador Social al interior de la Empresa y que están relacionados con la R.S.E son los siguientes:

**Rol Implementador de políticas sociales:** Creando e implementando políticas y programas para el desarrollo de los indicadores de desempeño social, económicos y medioambiental establecidos para la gestión de la R.S.E al interior de la empresa.

**Rol Diagnosticador:** El profesional Asistente Social dentro de la institución tiene como función además, la detección de falencias en el desarrollo de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores, así como también las condiciones del clima organizacional, necesidades emergentes y medios de comunicación interna y externa.

**Rol educador:** Es su rol también el colaborar en la sensibilización del personal de la empresa en la gestión de esta nueva visión de negocios, debiendo realizar con ello una labor educativa en distintos aspectos

**Rol Administrador:** El profesional esta capacitado para liderar la gerencia de Recursos Humanos o aquella encargada de administrar los distintos beneficios sociales, programas, proyectos y presupuestos destinados para el desarrollo de la R.S.E

**Rol Evaluador:** El Asistente Social debe evaluar el impacto de los programas de bienestar y con ello derivar criterios fundados para inspirar la política de Bienestar de la empresa a través de la implementación de las herramientas de medición de desempeño integral de la empresa denominados Reporte Social Interno y Balance Social.

**Rol Planificador:** Programa y Ejecuta proyectos sociales dirigidos a los trabajadores y sus familias en pro del mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral y dirigidos al desarrollo de la R.S.E al interior de la Empresa.

Dentro de la funciones que cumple el Asistente Social en relación al desarrollo de la R.S.E se encuentra con mayor énfasis la de Asesor Externo en la totalidad de sus roles.

Otra de las funciones destacadas, realizadas por el profesional Asistente Social dentro de los servicios de Bienestar al interior de la Empresa, esta relacionada con el ámbito externo de la R.S.E, es decir se vincula con la gestión de proyectos en beneficio de la comunidad en la que opera, incluyendo entre estos la Ley de Donaciones.

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan un componente importante de la realidad productiva de Chile. Esto es particularmente cierto en términos de ocupación. Alrededor del 50% de los ocupados trabajan en ese tipo de empresas y este porcentaje se ha ido claramente incrementando, es por este motivo que el profesional Asistente Social, debe prestar servicios a éstas, a través de la asesoría externa y la implementación de proyectos en torno al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, contando con el financiamiento y apoyo de instituciones estatales, como la CORFO, SOFOFA, ect.

Por otro lado el profesional Asiste Social puede incorporarse en la creación y ejecución de proyectos entorno a la R.S.E realizados por organismos de promoción y asesoría de ésta temática como, lo es Vincular<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> VINCULAR es una iniciativa establecida en el año 2002 por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, especializada en la temática de la Responsabilidad Social de las Empresas.

## DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL

La Profesión debe plantearse nuevos desafíos para formar parte de las exigencias de la Aldea Global, la que requiere cada vez más la capacitación y especialización en áreas complementarias en su acción tradicional, debiendo para este fin optimizar los conocimientos, específicamente los entregados durante el proceso de formación académica, actualizando sus contenidos y entregando herramientas para el manejo del profesional en áreas menos tradicionales. Profundizar en la capacidad investigativa del profesional con el fin de afinar su capacidad diagnóstica lo que permite evaluar y registrar constantemente la realidad social en la que se desempeña.

En la actualidad se propone que el Trabajo Social considere el enfoque de la transdisciplinariedad el que consiste en acudir a otras disciplinas a investigar sobre un determinado problema, o fenómeno y luego volver a nuestra disciplina. Esta propuesta como nuevo desafío en el proceso de formación constante en que debe estar sometido un Asistente Social y produce un proceso de retroalimentación, que ayuda a desarrollar destrezas para el trabajo en equipo y proporciona un aprendizaje más holístico.

El desarrollo de nuevas tecnologías computacionales, hacen indispensable que el Trabajo Social se mantenga a la vanguardia para competir a la par con otras profesiones con mayor desarrollo y para hacer más eficiente y eficaz en el ejercicio profesional al interior de la Empresa.

Es importante que el Trabajo Social tenga una identidad propia la cual lo diferencie claramente de las demás disciplinas que entran en nuestra formación como por ejemplo la sociología, antropología, psicología, etc. Es necesario que en estos tiempos la profesión tenga un campo de acción propio, definido rigurosamente, donde los asistentes sociales se encuentren técnicamente capacitados para actuar.

En síntesis es importante que el Trabajo Social sea capaz de reconocer y visualizar los cambios o los acontecimientos sociales que van ocurriendo día a día y ser capaces de criticar estos hechos sociales, poseer un cierto grado de autocrítica, estar abiertos a los cambios y aceptar los desafíos que se van presentando, de esta forma se irá enriqueciendo como profesión y recuperará su rol protagónico el cual abrirá más espacios laborales, por tanto habrá acceso a instancias donde se manejen ciertas cuotas de poder lo cual serviría para poder atacar no necesariamente los síntomas o efectos negativos del problema que afecta a un individuo o grupo, sino que se tendrá la posibilidad de atacar las causas mas de fondo que originan estos problemas, introduciendo modificaciones en el sistema institucional actual por ejemplo y tratar de esta forma de eliminar o disminuir las desigualdades sociales que están en el fondo de los problemas que aquejan a los individuos, grupos o comunidades.



**CAPÍTULO V**  
**"EVALUACIÓN DEL PROCESO"**

## INTRODUCCION

El presente capítulo, tiene por objetivo describir la última etapa, referida a la Evaluación del proceso de investigación profesional desarrollada durante la realización del Seminario de Título. De esta forma, se pretende dar cuenta de los elementos que han orientado, fundamentado y constituido la implementación del mismo, durante el periodo de tiempo en que ésta se ha ejecutado.

A continuación se desarrollarán los aspectos más importantes a evaluar en torno al desarrollo de la investigación, en cuanto a los referentes conceptuales utilizados, las técnicas de recolección de la información y los objetivos utilizados.

En relación al contexto del proceso de investigación se evaluarán los aprendizajes y aportes obtenidos durante la investigación, con el fin de otorgar transparencia y dar término al Seminario de título de manera adecuada.

## EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

### Evaluación de los referentes conceptuales

Se contó con un vasto material en relación a la Responsabilidad Social Empresarial, obtenido mediante la indagación en sitios Web, fundaciones e instituciones encargadas de la difusión de la R.S.E y publicaciones del Trabajo Social al interior de la empresa, el cual debió ser clasificado y sistematizado por parte de las Alumnas Seminaristas, con el objetivo de rescatar aquellos elementos necesarios para construir el sustento teórico conceptual que fundamentó la investigación.

Las Alumnas Seminaristas consideran que los referentes teóricos conceptuales utilizados fueron apropiados y efectivos para sustentar la investigación, ya que dieron sentido y lógica al proceso, guiando una propuesta final de implementación formal de la R.S.E al interior de la Empresa abalada en éstos sustentos teóricos conceptuales utilizados .

A partir de lo anterior, los referentes teóricos conceptuales facilitaron la integración entre éstos y los elementos extraídos desde la implementación del proceso de recolección de datos; posibilitando, una incorporación teórica – práctica, que se constituyó en la base y sustento del presente Seminario de Título.

### Evaluación de las técnicas de recolección de las información

Las técnicas utilizadas fueron de carácter cualitativo y cuantitativo, las que facilitaron la recolección de los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados por las Alumnas Seminaristas.

Cualitativos: Se utilizó la *Fuente de extracción de datos secundarios* contando con la revisión de documentos existentes al interior de la Empresa tales como "Política Interna", "Manual de Procedimiento", "Reglamento Interno", "Contrato Colectivo" y el "Manual de beneficios". La documentación revisada fue de gran utilidad, ya que permitió dar resolución satisfactoriamente a la primera pregunta significativa en relación a cuales son las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral.

En relación a las entrevistas a *Fuentes Primarias*, se contó con el testimonio de diferentes funcionarios de la Empresa quienes aportaron datos importantes que complementaron la resolución de la pregunta significativa antes mencionada.

La técnica del *Focus Group* proporcionó información y datos relevantes para el desarrollo de la investigación, se puede afirmar que la técnica utilizada fue la apropiada, ya que permitió resolver las dos preguntas significativas en relación al conocimiento e interés de los trabajadores de la Empresa en torno a la R.S.E, además de arrojar más información de la contemplada, como algunos aspectos deficientes al interior de la Empresa en relación a la comunicación ascendente y descendente.

Cuantitativas: Se utilizó como herramienta de recolección de información el cuestionario "*Tu opinión: Un gran aporte*", el cual arrojó información fundamental y efectiva para la resolución de las preguntas significativas referentes al conocimiento e interés de los trabajadores frente a las acciones realizadas por la Empresa en relación a la Calidad de Vida Laboral.

En síntesis se afirma que la técnicas seleccionadas para la obtención de los datos necesarios para la resolución de los objetivos de investigación fueron eficaces y eficientes, pues permitieron lograr los objetivos propuesto al comienzo de la investigación, dando respuesta al problema de investigación planteado como eje central del Seminario de Título.

#### ***Evaluación de los objetivos***

Para la realización de la investigación se planteó un objetivo general y tres objetivos específicos, para dar respuesta a dichos objetivos se trabajó bajo la base de la resolución de 5 preguntas significativas, las que sirvieron de orientación para dar respuesta al problema de investigación.

■ **Objetivos Específicos.**

- **Conocer las acciones realizadas por la empresa S.A Viña Santa Rita, en relación con la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores.**

El objetivo se resolvió de manera satisfactoria, ya que se logró establecer e identificar las acciones realizadas por la Empresa en relación con la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores, los datos arrojados por este objetivo resultaron fundamentales, para dar las líneas de acción para solventar el segundo objetivo.

- **Identificar el Conocimiento e Interés, presentado por los Trabajadores de la S.A Viña Santa Rita, en relación a las acciones que apuntan al mejoramiento de su Calidad de Vida Laboral.**

Tomando en consideración los datos arrojados por el primer objetivo se realizó la herramienta "Tu opinión: Un gran aporte" para la obtención de los datos necesarios para la resolución de éste objetivo, el que proporcionó antecedentes claves para la implementación de una futura propuesta de trabajo en vías de mejorar aquellos aspectos deficientes arrojados por el instrumento. Este objetivo a su vez permitió conocer el sentir de los trabajadores respecto de las acciones implementadas por Viña Santa Rita y manifestar sus requerimiento por medio de la pregunta abierta contemplada para este efecto.

- **Identificar el Conocimiento e Interés, presentado por los Trabajadores de la S.A Viña Santa Rita en relación a la Responsabilidad Social Empresarial.**

Para la consecución de este objetivo no se contó con la muestra estimada al inicio de la investigación, equivalente a un 50% de la muestra en estudio, por motivos ajenos a éste y fuera del alcance del Equipo Seminarista, por lo que se trabajó con un 26% de la muestra en estudio. Lo anterior no dificultó la obtención de las referencias precisas para establecer el conocimiento e interés reflejado por los trabajadores en torno a la R.S.E, puesto que los focus group fueron claros y concluyentes en torno a la temática, superando las expectativas del Equipo Seminarista

■ **Objetivo General.**

**"Conocer las acciones relacionadas al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita y que puedan ser vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial Interna"**

Gracias a la efectiva resolución de los tres objetivos específicos se logró dar respuesta al objetivo principal de la investigación, consiguiendo conocer las acciones que apuntan directamente al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la S.A Viña Santa Rita y que puedan ser vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial Interna.

Al responder satisfactoriamente el Objetivo General de la investigación es posible colaborar a la resolución del Problema planteado al comienzo de la Investigación *"Ausencia de una sistematización de las acciones relacionadas con la Calidad de Vida Laboral al interior de la S.A Viña Santa Rita, lo que dificulta la orientación de una política formal de Responsabilidad Social Empresarial Interna en relación a la Calidad de Vida Laboral"*, pues se logra establecer un diagnóstico de S.A Viña Santa Rita respecto a su escenario en torno a la temática de la R.S.E y se pueden trazar líneas de acción para el mejoramiento de ésta, ya que se cuenta con la información necesaria para suplir las deficiencias existentes y comenzar a elaborar un política formal de Responsabilidad Social Empresarial en su ámbito interno.

Como producto de la resolución de este objetivo es importante destacar que la propuesta de acción elaborada por el Equipo Seminarista, en torno a la deficiencia comunicacional arrojada por la investigación, comprende la realización de un Reporte Social Interno y a largo Plazo la implementación de un Balance Social que abarque los indicadores de la R.S.E en sus ámbitos Internos y Externos.

Respecto a esta propuesta la Empresa muestra bastante Interés en su implementación a corto plazo, es decir en la realización de un Reporte Social Interno, en manos de un equipo asesor externo, que en este caso se refiere a las Alumnas Seminaristas.

Es así como queda abierta la posibilidad, producto del presente Seminario de Título, de entregar Asesoría Externa, en la realización de dicha herramienta de medición, lo que sin duda refleja el buen desempeño de le las Alumnas y la importancia e impacto de la investigación realizada al interior de la Empresa.

## APRENDIZAJES Y APORTES EN TORNO AL TEMA

El aprendizaje obtenido previo al desarrollo de la investigación fue a través de la lectura de bibliografía referente al tema, asistencia a seminarios y congresos impartidos durante el curso del año 2004 y la entrevista con dos profesionales Asistentes Sociales que trabajan en torno a la implementación de la R.S.E al interior de su Empresa y con la representante formal de la R.S.E de ACHS, quien entregó a las alumnas seminarista información fundamental para sembrar las bases teóricas de la investigación, material que fue procesado y utilizado en forma óptima para el proceso. Además se contó con la información actualizada con los últimos avances en torno a la R.S.E gracias a la suscripción a la base de datos de la Fundación ProHumana y AcciónR.S.E, lo que permitió mantenerse al tanto respecto a las herramientas de evaluación de la R.S.E, de los resultados obtenidos de investigaciones realizadas dentro y fuera del país y la estrategia de difusión de la R.S.E.

Los aprendizajes obtenidos durante el proceso y en relación al tema en estudio son referentes a la utilización, manejo de indicadores y herramientas de desempeño e implementación de la R.S.E y su implementación.

En relación a la adquisición de aprendizaje frente a la R.S.E las Alumnas Seminaristas participaron junto con la Gerente de Recursos Humanos en el V Congreso Internacional de R.S.E , lo que reflejó un interés por parte de la Empresa frente al tema y la consideración del equipo seminarista como parte representante de la Empresa.

En cuanto al clima de trabajo en que se desarrolló el seminario de título fue grato y cálido , ya que los trabajadores pertenecientes al Área reconocían la figura del Equipo Seminarista, lo que facilitó el desarrollo del proceso de investigación.

Respecto a las habilidades personales cultivadas durante el seminario de título se encuentra la capacidad de autoaprendizaje, sistematización y selección de información apropiada, capacidad de gestión, desarrollo de habilidades socioeducativas y de marketing social.

En síntesis el proceso de Seminario de Título arrojó diferentes aprendizajes tanto a nivel profesional como personal que contribuirán a la adquisición de un sello característico a las Alumnas Seminaristas como profesionales Asistentes Sociales.

## REFERENCIAS BIBLOGRÁFICAS

La documentación utilizada para interiorizarse en el tema y dar sustento teórico a la investigación se divide en:

### ESPECIALIZACIÓN EXTERNA DEL EQUIPO SEMINARISTA

- Primer Seminario de Responsabilidad Social Empresarial, para universitarios “El futuro depende de ti” 24 de Octubre 2003 Hotel Sheraton Santiago.
- Foro Universitario “Profesionales del mañana 3 caminos, 3 desafíos” organizado por fundación Icare, 19 de Mayo 2004; Casa Piedra Santiago.
- Seminario Internacional de Responsabilidad Social Empresarial “Competitividad y Responsabilidad Social; una visión innovadora” organizado por Fundación ProHumana, 24 de Junio 2004; Casa Piedra Santiago.
- Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial “Del discurso a la práctica”. organizado por Acción R.S.E , 16 y 17 de Agosto 2004; Hotel Sheraton Santiago.-

### PAGINAS WEB

- [www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl) (2004)
- [www.responsabilidadsocial.cl](http://www.responsabilidadsocial.cl) (2004)
- [www.bsr.org](http://www.bsr.org) (2004)
- [www.fundemas.com](http://www.fundemas.com) (2004)
- [www.prohumana.com](http://www.prohumana.com) (2004)
- [www.plazanueva.org](http://www.plazanueva.org) (2004)

## LITERATURAS ESPECIALIZADAS

- Carnegie, A (1993) "The Gospel of Wealth, Essai of Philanthropy. Indiana University, Center on Philadelphia.
- Lozano, J (1999) "Ética y Empresa" Editorial Trotta, S.A Madrid.
- Llano. A 1998 "La nueva sensibilidad" Madrid, Alianza.
- Toro. O. L 1997 "Rentabilidad empresarial y Responsabilidad Social: de la teoría a la practica".
- Thompson. A (1998) "Una visión sistémica sobre la Responsabilidad Social Empresarial: Nota sobre una conferencia".
- El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el Mundo. Acción R.S.E (2003) Santiago de Chile.
- Reporte Social empresarial, guía práctica para el reporte social y medioambiental de las empresas. Acción Responsabilidad Social Empresarial.

## DOCUMENTOS

- Encuesta interactiva de respuesta simultanea (on line) aplicada por Detecta S.A en la conferencia Internacional "Responsabilidad Social Empresarial, "La otra cara d la Competitividad" 21 de Agosto del 2003
- Encuesta MORI 2004.
- R.S.E en Chile: perspectivas para una matriz de análisis (Soledad Teixidó)
- Teixidó S.Chavarri. R (2000) "Filantropía y Responsabilidad Social en Chile" Documento presentado en el congreso internacional LASA 2000, EEUU.
- Extracto de "Responsabilidad Social Empresarial en Chile", perspectivas para una matriz de análisis. Soledad Teixidó, Reinalina Chavarri y Andrea Castro.
- Teixidó S.Chavarri. R (2000) "Filantropía y Responsabilidad Social en Chile" Documento.
- Medición realizada en 1999, apoyada en la información del instituto Walker Hutson.
- Instituto Libertad y Desarrollo-CIEDES. (2000) "El aporte privado a desarrollo social en Chile CEMPC (2000) "CEMPC tradición y futuro, 80 años de una gran empresa".
- Fundación PROhumana en alianza con el PNUD. Teixido,S. Chavarria. R. Castro.A (2001).

- Fundación PROhumana, PNUD Chile (2002) Tesis "Propuesta para la implementación de prácticas de la R.S.E en Restaurantes" Universidad Matías Delgado El Salvador. 2003.
- Estudio realizado por Ernest & Young en 1998 a 275 gerentes. Estudio de la Conferencia 2000 realizado entre 200 ejecutivos de 158 compañías.
- Extracto de Mónica Jiménez "Algunos rasgos de la evolución del Trabajo Social en la Empresa"
- "Calidad de la vida y Estructura de Balance Social" Undurraga Eduardo Revista de Trabajo Social N°20 Universidad de Valparaíso.
- Apunte de María Teresa Sánchez Alen, docente Universidad de Valparaíso; para la cátedra de Organización y Administración de Servicios de Bienestar.

# ANEXOS

## Tu opinión: Un gran aporte

El presente cuestionario fue elaborado por dos alumnas de Trabajo Social de la **Universidad de Valparaíso**, Roxana Catalán Ponce y Gabriela Martínez Larrain, las que se encuentran desarrollando su Seminario de Título con relación a la Responsabilidad Social Empresarial al interior de la Viña Santa Rita. Por esta razón se solicita su cooperación y aporte, para el desarrollo y veracidad de la investigación.

Junto con agradecer su participación, le garantizamos que los datos obtenidos sólo serán utilizados para sustentar el estudio y se resguardará la identidad de los participantes.

Las siguientes afirmaciones **representan diferentes acciones realizadas por la Viña Santa Rita en relación a la Calidad de vida de sus Trabajadores**, se medirá el conocimiento que tiene respecto a ellas y la importancia que Ud. le asigna a cada una de éstas.

Marque con una X según corresponda y asigne un puntaje de 1 a 7, siendo 1 el puntaje de menor importancia y 7 el de mayor importancia.

- |   |                                  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La Empresa incorpora discapacitados a través de una micro Empresa proveedora de la Viña.   | Conozco <input type="checkbox"/> | No Conozco <input type="checkbox"/>   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Importancia                      | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1   | 2                                | 3   | 4 | 5 | 6 | 7 |   |   |   |
| 2. Existe una política interna que prohíbe la discriminación en la selección del personal de la Empresa.  | Conozco <input type="checkbox"/> | No Conozco <input type="checkbox"/>   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Importancia                      | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1   | 2                                | 3   | 4 | 5 | 6 | 7 |   |   |   |
| 3. En la Empresa existen diversos beneficios que apoyan la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los trabajadores, tales como: Beneficios por nacimientos, bono de escolaridad, prestamos para escolaridad, regalos de Navidad, etc. | Conozco <input type="checkbox"/> | No Conozco <input type="checkbox"/>   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Importancia                      | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1   | 2                                | 3   | 4 | 5 | 6 | 7 |   |   |   |
| 4. Existe una regulación dentro de la Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores al interior de la Empresa.   | Conozco <input type="checkbox"/> | No Conozco <input type="checkbox"/>   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Importancia                      | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1   | 2                                | 3   | 4 | 5 | 6 | 7 |   |   |   |
| 5. La Viña transmite la información económica y financiera de la Empresa a sus trabajadores.  | Conozco <input type="checkbox"/> | No Conozco <input type="checkbox"/>   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Importancia                      | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1   | 2                                | 3   | 4 | 5 | 6 | 7 |   |   |   |

6.- Al interior de la Empresa existe un Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7.- En la Empresa se realizan reuniones de área mensualmente.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8.- Los trabajadores de la Empresa participan en grupos de conversación para conocer la opinión de sus trabajadores.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

9.- En la Empresa existen vías de comunicación inmediatas con las jefaturas.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. En la Empresa existe un Sindicato de Trabajadores.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

11.- Al interior de la Empresa existen diversas organizaciones deportivas.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

12.- La Empresa subvenciona actividades extraprogramáticas para los trabajadores..

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

13.- En la Viña se realizan negociaciones colectivas entre la Empresa y el Sindicato.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

14.- Los trabajadores participan de los resultados obtenidos por la Empresa.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15.- La Empresa otorga beneficios voluntarios para sus trabajadores.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

16.- La Empresa proporciona beneficios por medio del Fondo de Bienestar.

Conozco  No Conozco

Importancia 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 17.- La Empresa otorga beneficios obtenidos por Negociación Colectiva. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 18.- La Empresa promueve y desarrolla actividades de capacitación continua para sus trabajadores. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 19.- Al interior de la Empresa existen becas de estudios para los trabajadores. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 20.- La Empresa ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 21.- Al interior de la empresa existen medidas para resguardar la salud y seguridad del trabajador. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 22.- La Empresa se responsabiliza frente a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 23.- En la Empresa existe un método de medición que refleja el clima organizacional al interior de la Empresa. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 24.- En la Empresa existe un programa que promueve el equilibrio trabajo-familia. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 25.- La Empresa ofrece un programa de orientación referente al proceso de jubilación. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6  7
- 26.- La Empresa ofrece de un programa de ahorro voluntario para sus trabajadores. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6
- 27.- En la Empresa existen programas de despido voluntario para los trabajadores. Conozco  No Conozco   
 Importancia  1  2  3  4  5  6



## CONCEPTOS DE R.S.E

- El concepto de Responsabilidad Social Empresarial según el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) consiste en cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental, tanto es sus contextos internos como externos. Además, la R.S.E significa estar comprometido con su país, trabajando a favor del desarrollo social, invirtiendo tiempo, talento y recursos para la construcción de un futuro de mayores oportunidades para todos. Es invertir en la gente para ser protagonistas del cambio por medio de la integración y vinculación con la comunidad. Una empresa socialmente responsable es aquella que, además de ofrecer productos y servicios de calidad, genera utilidades y empleos; paga impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución. ¿Por qué?, porque todos ganamos. La inversión que la empresa destina al desarrollo contribuirá a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de un país. Sin embargo, la empresa recibe a cambio una serie de beneficios que inciden en las relaciones que establece con sus accionistas, trabajadores, proveedores, acreedores y consumidores.
- Según Business for Social Responsibility (BSR), la R.S.E generalmente se refiere a decisiones de negocios que se realizan en estrecha vinculación con los valores éticos, cumpliendo los requerimientos legales, respetando a las personas, comunidades y el medio ambiente. La R.S.E es el manejo de un negocio cumpliendo o excediendo lo ético, legal, comercial y las expectativas públicas de la sociedad hacia éste.
- Para Acción Empresarial de Chile es una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los **stakeholders**. Es una actitud estratégica que se manifiesta en la capacidad de las empresas para oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos públicos.
- Se entiende por **stakeholders** un término que engloba a todas aquellas terceras partes, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivos que se ven

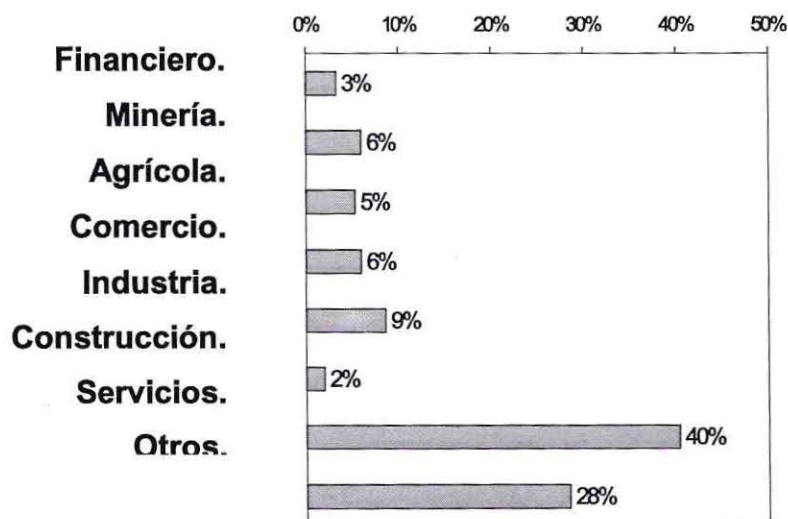
afectados en forma directa o indirecta por las actividades de una empresa, sus productos o servicios (clientes, accionistas, comunidades, trabajadores, medioambiente y proveedores)

- De acuerdo al Instituto Ethos de Brasil, la Responsabilidad Social Empresarial es una forma de conducir los negocios, de tal manera que la empresa se convierte en socio co-responsable para el desarrollo social. La empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diversas partes (accionistas, trabajadores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos y no solamente de los accionistas o propietarios.
- Para el grupo de empresas del líder empresarial Stephan Schmidheiny (Grupo Nueva), la R.S.E es el gerenciamiento de los impactos positivos y negativos de las operaciones de la empresa sobre sus públicos interesados. Cada empresa tiene que reflexionar y decidir quienes son sus públicos prioritarios y cuál debe ser su acción en la sociedad, pasando del concepto tradicional de filantropía, que a pesar de ser importante, debe formar parte del un concepto integral de ciudadanía corporativa, más allá de una simple filantropía. Asimismo, la alineación del personal de la empresa con el trabajo socialmente responsable se logra contando con el compromiso de la alta dirección, con un diálogo continuo con los trabajadores y aprendiendo de errores pasados.
- Para la Unión Europea define la R.S.E como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.
- Para World Business Council on Sustainable Development (WBCSD) se entiende como el compromiso de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los trabajadores, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

# ESTUDIOS REALIZADOS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CHILE

## Encuesta Interactiva de Responsabilidad Social Empresarial

Encuesta interactiva de respuesta simultánea (*on line*) aplicada por Detecta SA en la Conferencia Internacional Responsabilidad Social Empresarial: "La Otra Cara de la Competitividad" 21 de Agosto del 2003. **Muestra:** Los 160 encuestados pertenece diferentes a empresas de diversos tamaños siendo un 48% y trabajadores de pequeñas empresas (entre 50 y 250 trabajadores), un 15% pertenece a la mediana empresa (entre 251 y 500) y un 37% pertenece a la gran empresa ( 501 o mas trabajadores) Los encuestados pertenecen a diferentes sectores empresariales(*Cuadro 1*) ocupando diversos cargos dentro de su empresa:(*Cuadro 2*)



## Conclusiones:

- ◆ *La RSE, un asunto de principios y deber ético::*
  - ▶ Para el 67%(del grupo de empresarios, ejecutivos y profesionales asistentes a la Conferencia la principal razón de que una empresa sea socialmente responsable es “porque es un asunto de principios, un deber ético”.
  
- ◆ *Beneficios percibidos:*
  - ▶ Aun así, los participantes perciben que en general la R.S.E reporta importantes beneficios, entre los cuales se destaca el **“mayor compromiso y/o productividad de los trabajadores”**, **“rentabilidad a largo plazo”** y **“mejora la imagen corporativa y reputación”**.
  
- ◆ *Gran presencia de la R.S.E:*
  - ▶ Un 52% de los asistentes manifestaron que sus empresas desarrollaban políticas y/o iniciativas de R.S.E, acción focalizada en ámbitos como “contribución social, cultural y educativa”(44% del total de las menciones), entre otras.
  
  - ▶ De estas experiencias concretas, gran parte percibe que sus empresas **han obtenidos beneficios**, tales como mejor imagen corporativa y mayor compromiso y/o productividad de trabajadores.
  
  - ▶ Respecto a qué falta para perfeccionar lo actualmente realizado por las empresas en materia de R.S.E, la mayoría de los encuestados señaló como prioridad la toma de decisión de la alta gerencia.

## **CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY (CSR)<sup>1</sup>**

Corresponde al informe de Responsabilidad Social Corporativo 2004 en que se plantean consultas directamente relacionadas con el quehacer socialmente responsable de las empresas. El estudio fue realizado por MORI, empresa de estudios internacional que aplica este instrumento paralelamente a otros 24 países.

Un primer aspecto que plantea el informe es que consistentemente los ciudadanos chilenos van aumentando su percepción de que las empresas venden mas productos si son socialmente responsables (51%) y disminuye el porcentaje de los que opinan que no importa que una empresa no sea socialmente responsable, ya que venderá igualmente bien sus productos (41%). Aun mas, a la hora de adquirir un producto, un 88% de los encuestados consideran muy importante y algo importante que las compañías sean socialmente responsables.

No obstante ello, un 65% opina totalmente o algo de acuerdo que el Gobierno debería crear leyes que obligaran a las compañías a ir mas allá de su papel económico tradicional y trabajar para hacer una mejor sociedad, aun cuando ello genera un incremento en los precios y una disminución de la oferta laboral.

Las principales áreas en que les gustaría a los chilenos que trabajaran las grandes compañías para mejorar a la comunidad son: pobreza (28%), educación y entretenimiento (25%) y salud (20%), lo que es concordante con las principales preocupaciones que manifiestan los chilenos de todos los estudios de opinión realizados en el pasado reciente.

Solo en forma muy secundaria aparecen los temas de seguridad ciudadana (9%), las artes y la cultura (3%) y el medio ambiente.

A la hora de elegir un producto, lo mas importante para un 57% de los chilenos encuestados es conocer lo que están comprando, mientras que un 23% estima como lo mas importante que la marca sea conocida y un 14% que la empresa sea conocida. Para un 70% de los encuestados a la hora de comprar un producto le es mas importante la calidad que el precio. Esto podría estar directamente ligado al hecho de que al consultárseles sobre determinadas características personales el promedio de "Ud. ocupa una posición de liderazgo en su trabajo" alcance un puntaje de 3,62 en un máximo de 5.

Un 57% - 10% más que en el 2003 – esta totalmente o algo de acuerdo en que los dirigentes de las grandes compañías pueden ofrecer un mejor liderazgo para el futuro que muchos de los líderes políticos. Este indicador estar

---

<sup>1</sup> Datos recopilados de "Resumen informativo Mori –2004" elaborado por Bárbara Delano,

relacionado con otras dos características personales consultadas – frecuentemente discute sobre temas políticos y de negocios “Ud. esta mas de interesado en la personalidad y el carácter de los lideres que sus políticas” que alcanzaron un puntaje de 3,52 y 3,42 respectivamente, en un máximo de 5.

#### Ranking de las empresas

Las 10 empresas mejor rankeadas en el año 2004, en orden alfabético, son las siguientes:

ACHS

**Bancos (genérico)**

**Coca – Cola**

**Codelco**

**Falabella**

Laboratorio Chile

**Líder**

**Metro**

**Nestlé**

**Soprole**

En el ranking de las **compañías grandes** socialmente más responsable, por tercer año consecutivo, aparece **Coca-Cola** como líder indiscutido. En segundo lugar están **Codelco y Líder**; en cuarto lugar **Soprole**; en el quinto los **Bancos** en forma genérica, **Nestlé y Falabella**; en octavo lugar el **Metro**; y en el noveno lugar la **ACHS**.

Curiosamente, al hacer la consulta abierta sobre “compañía chilena” la ACHS es mencionada, pero al hacer la misma consulta en forma cerrada ocupa el séptimo, junto a Soprole y superando a Nestlé y Falabella. Laboratorio Chile que no alcanza a rankear dentro de las grandes empresas, obtiene el cuarto lugar cuando es consultada como compañía chilena en pregunta cerrada.

Las “grandes compañías” consideradas por los encuestados como **socialmente no responsables**, al igual que el año 2003 están encabezadas por **Telefónica**, seguida por **Aguas Andinas**. El tercer lugar es ocupado por **Chilectra**, el cuarto por **McDonalds** y el quinto por las empresas **Constructoras** en forma genérica.

Al considerar las “empresas chilenas socialmente no responsables”, el cuadro anterior se repite, ocupando el primer lugar **Telefónica**, el segundo **Aguas Andinas** y en el tercero **Chilectra** junto a las empresas **Constructoras y McDonalds**.

Más abajo, pero también mencionados como compañías chilenas socialmente responsables aparecen **Almacenes París, las Financieras, Enap y Codelco.**

Un total de 34 empresas o grupos genéricos de empresas es mencionado en cualquier categoría (grandes, chilenas, abiertas, cerradas, por considerarlas socialmente responsables o socialmente no responsables) dentro del estudio.

En estricto orden alfabético son:

<b>ACHS</b>	<b>Empresas Constructoras</b>	<b>Falabella</b>	<b>McDonalds</b>
<b>Almacenes París</b>	<b>Empresas del Estado</b>	<b>Fantuzzi</b>	<b>Metro</b>
<b>Bancos</b>	<b>Empresas de Gas</b>	<b>Financieras</b>	<b>Nestlé</b>
<b>CCU</b>	<b>Empresas Eléctricas</b>	<b>Grandes tiendas</b>	<b>Papelera</b>
<b>Carozzi</b>	<b>Empresas Mineras</b>	<b>Laboratorio Chile</b>	<b>Ripley</b>
<b>Chilectra</b>	<b>ENAP</b>	<b>Lan</b>	<b>Soprole</b>
<b>Coca-Cola</b>	<b>ENAMI</b>	<b>Lever</b>	<b>Telefonica</b>
<b>CODELCO</b>	<b>ENDESA</b>	<b>Luchetti</b>	
<b>COPEC</b>	<b>ENTEL</b>	<b>Líder</b>	

## RAZONES PARA SER VISTO COMO SOCIALMENTE RESPONSABLE

Un 86% de los encuestados estiman que condición es necesaria para que una empresa pueda ser declarada socialmente responsable es por su preocupación por la **calidad de vida de sus trabajadores**.

Dado el sistema múltiple de respuesta es interesante mencionar que un segundo lugar, con un 76% de respuestas, aparece como condición necesaria que la compañía **se preocupe por sus consumidores**; en tercer lugar, con un 64%, que haga **aportes a la comunidad** y, en cuarto lugar, con un 63% que se preocupe por el **medio ambiente**.

También son mencionados, en forma importante pero decreciente, que la compañía sea consecuente entre lo que dice y lo que hace; que pague todos sus impuestos; que gane dinero respetando las leyes; que trate a todos por igual y que no tenga nada que esconder.

No obstante lo anterior, al consultárseles sobre cómo se da cuenta la gente si una empresa es o no socialmente responsable un 65% señala que por la calidad de sus productos y un 41% por el trato que da a sus trabajadores.

El tercer motivo es por la satisfacción de sus clientes (38%); el cuarto por no dañar el medio ambiente o la salud (34%); y el quinto (33%) por su prestigio. Apenas un 22% estima que es por su aporte e inversión a la comunidad, lo que es francamente divergente con el tercer lugar obtenido en las condiciones necesarias para ser considerada una empresa socialmente responsable.

Los motivos aducidos por los encuestados para catalogar a las empresas grandes como socialmente no responsables son, en primer lugar (25%) los **altos precios** lo que se une a **cobros pocos claros** (14%). En tercer lugar esta la mala atención o el **mal servicio** (11%), seguido por **despidos injustificados** o el mal trato a los trabajadores (9%).

Si la pregunta se enfoca a las empresas chilenas, los **cobros indebidos** aparecen como el primer motivo (16%), seguido por la **falta de respuesta ante demandas o reclamos** (13%); en tercer lugar, por los **precios altos** (12%), en tanto que el **mal trato a los trabajadores** (9%) precede al **abuso hacia los trabajadores** (7%).

Los atributos asignados a la **buena reputación de una empresa**, son en primer lugar la **preocupación, respeto y buen trato a sus trabajadores** (21% seguidos por la buena **calidad de sus productos** (14%), y su **responsabilidad** (10%).

Esos atributos revisten gran importancia si se considera que la calidad y reputación de la marca (37%), la responsabilidad demostrada hacia la sociedad en su conjunto (34%) y las prácticas laborales y ética empresarial (17%), son considerados los principales aspectos para formarse una impresión favorable o desfavorable de una empresa en particular.

Frente la interrogante ¿En qué le gustaría trabajar? Coca-Cola y CODELCO son con mucho las más nombradas, pero en tercer lugar aparece Telefónica empresa que no recibe menciones como empresa socialmente responsable y si es la compañía chilena mencionada como socialmente menos responsable.

En relación a los eventuales premios o castigos que los encuestados están dispuestos a otorgar a las compañías socialmente responsables o socialmente no responsables, el 55% declara que el consumidor puede influir en la manera en como una empresa es socialmente responsable. La principal forma de influir es mediante la compra – o no compra- de sus productos, opción que recoge un 52% de las preferencias. El chileno es poco afecto a denunciar o hacer público su malestar (11%).

Un 66% de los encuestados ni siquiera a considerado la posibilidad de premiar una empresa socialmente responsable y solo el 12% declara haberlo hecho. De ellos, un tercio lo ha hecho varias veces y otro tercio solo de vez en cuando. Apenas un 17% lo ha hecho en forma muy seguida.

Un 56% de los encuestados tampoco ha considerado siquiera la posibilidad de castigar a alguna empresa socialmente no responsable y un 16% declara haberlas castigado. De estos un 40% lo ha hecho en forma ocasional y 16% muy seguido.

Los motivos aducidos para castigar a una empresa socialmente no responsable es principalmente la existencia de productos de mala calidad (16%) así como el mal trato hacia los trabajadores, la falta de honestidad o el engaño publicitario y los cobros excesivos o abusivos, con un 7% cada uno.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

En forma genérica **las radios** son el medio mejor apreciado por los encuestados como cumplidores de su responsabilidad social. Le sigue la **televisión** y tan solo en tercer lugar los **diarios**.

No obstante ello, al diferenciar mediante pregunta cerrada (listado propuesto) **Televisión Nacional** es el medio que se considera mejor cumple con su responsabilidad social, seguido por **Chilevisión, Megavisión y Canal 13**.

El quinto lugar lo ocupa Radio Cooperativa y recién en el sexto lugar es mencionado el diario **El mercurio**. Séptimos en el ranking aparecen en igual lugar **Radio Chilena y Las Ultimas Noticias**; el noveno lugar lo ocupa el diario **La Tercera** y el décimo la **Radio Agricultura**.

Un 60% de los encuestados opina que la televisión es el medio más adecuado para que las compañías que apoyan a la comunidad comuniquen sus actividades. Un 11% estima que es la radio y un 8% cree que es a través de los diarios.

La mejor forma para recibir información sobre como las compañías tratan de ser responsables es para un 26% de los encuestados mediante información que acompañe a los productos; un 25% considera que es mediante noticias aparecidas en los medios de comunicación y un 17% a través de informes preparados por ONGs. Los reportes de la propia compañía, los comerciales de ésta y los discursos del principal ejecutivo de la empresa reúnen, entre las tres, un 18% de las preferencias.

La falta de confianza en la veracidad de los informes de las compañías se ve ratificado por la afirmación de un 78% de los encuestados de que no han leído ni escuchado sobre un informe emitido por las propias compañías. Apenas un 5% declara haber leído uno esos informes.

No obstante , la utilidad de estos informes salta la vista cuando un 68% de quienes los han leídos declaran que después de haberlo hecho su opinión acerca de la compañía es más positiva, en tanto que un 647% señala que lo ha llevado a comprar los productos o servicios que ofrecen la empresa.

Dentro de las actividades corporativas que más le interesa conocer a los encuestados que han afirmado estar muy interesados en aprendes más sobre la forma en que algunas compañías están tratando de ser socialmente responsables, está el que trate bien a los trabajadores (25%) que enfrenta problemas sociales

(23%), que protege los derechos humanos (18%) y que protege al medio ambiente (11%).

UN 73% coincide en que practicar la caridad ya no es suficiente para considerar una empresa como socialmente responsable. Asimismo un 63% declara que las empresas saben que no basta con preocuparse de los problemas sociales para que las califiquen como socialmente responsables. Aún mas el 63% que cuando una empresa ayuda a los pobres lo hace para obtener reconocimiento en función de su propio interés y no por la comunidad, lo que se ve ratificado por el 54% que cree que a las grandes compañías no les importa el impacto social de sus acciones. Pese a todo lo anterior, un 57% de los encuestados estima que es aceptable que las compañías se beneficien de publicitar sus acciones hacia la comunidad.

## TENDENCIAS Y ACCIONES GLOBALES RECIENTES EN R.S.E

Kofi Annan secretario general de la Naciones Unidas lanza la idea del "Pacto Global" teniendo como primera idea la del "Partenariado", es decir la idea que cada vez más en un mundo interconectado, un mundo globalizado no exista actividad humana que pueda realizarse si no es en sociedad, si no es en "Partenariado". En este mundo complejo la política, los negocios, las relaciones sociales en general se dan cada vez más, y de manera exitosa si logran armar ese sentido, y esa dinámica del "Partenariado". Para esto se requiere un método muy propio del siglo XXI, que es el método de funcionar en redes<sup>2</sup>.

La segunda idea es la de la ciudadanía, siendo la ciudadanía corporativa el nuevo ángulo de este concepto, se entiende la anterior *como la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas.*<sup>3</sup>

Por otra parte el pacto global promueve que las empresas tanto grandes como pequeñas, abracen ciertos principios básicos, que son los principios de todos nosotros y de las Naciones Unidas. Estos principios<sup>4</sup> son fundamentalmente con el ejercicio y el respeto a los derechos humanos, el respeto y la promoción de los estándares laborales y el respeto cada vez más claro a los estándares y las prácticas de protección del medio ambiente.

### ***Principios relacionados con los Derechos humanos:***

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

### ***Principios relacionados con las normas Laborales:***

1. Las empresas deben respetar la libertad de la asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
2. La eliminación de todas formas de trabajo forzado y obligatorio.
3. La abolición del trabajo infantil.
4. La eliminación de la discriminación respecto al empleo y la ocupación.

---

<sup>2</sup> Seminario Internacional de la Responsabilidad Social Empresarial "¿Hacer o parecer? PNUD Chile, Prohumana

<sup>3</sup> Seminario Internacional de la Responsabilidad Social Empresarial "¿Hacer o parecer? PNUD Chile, Prohumana

<sup>4</sup> [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

**Principios relacionados con el Medio Ambiente:**

1. Las empresas deben apoyar la ampliación de un criterio de preocupación respecto a los problemas ambientales.
2. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
3. Alentar al desarrollo y la difusión de las tecnologías inocuas para el medio ambiente.

El pacto global comenzó con 44 signatarios y actualmente son cientos de empresas y de grandes corporaciones que se han incorporado en más de 20 países, teniendo estas dos características principales: Ser líderes del mercado, y aspirar a manejar el crecimiento global de manera responsable.

Otro ejemplo es el caso del "Libro Verde de la Responsabilidad Social Empresarial" impulsado por la Comunidad Europea, el cual también da lineamientos de acción para las empresas en términos éticos, medioambientales y sociales. En este documento se plantea que la R.S.E no es respetar solo las normas jurídicas, sino "ir más allá" de su cumplimiento, invertir de forma activa en recursos humanos, tecnología medioambientalmente responsable, prácticas comerciales respetuosas y acciones que lleven a aumentar la competitividad de las empresas, entre otros.<sup>5</sup>

En el mundo actual, los empresarios saben que la globalización es más que hacer negocios a una escala global. Para competir con éxito, las compañías deben moverse en un escenario complejo y cambiante que conjuga aspectos económicos, ambientales y sociales.

Hoy la denominada responsabilidad social empresarial, supone un nuevo rol de la empresa en la sociedad. Sus acciones no pueden estar limitadas solo al juego de la oferta y la demanda, sino que deben construir piezas claves para el desarrollo económico y social para los países.<sup>6</sup>

Según una encuesta realizada por Business for Social Responsibility desea que las compañías hagan más que solo concentrarse en la multiplicación de sus ganancias. Por otra parte, el 49% manifestó que se forma una buena impresión de una empresa basándose en las acciones de responsabilidad social. En tanto, aquellas entidades percibidas socialmente irresponsables tienen una respuesta

---

<sup>5</sup> Libro Verde 2001 "Fomentar un marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas", comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas, 2001

<sup>6</sup> El ABC de la responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el Mundo. Acción Empresarial. (2003) Santiago de Chile.

negativa en el 39% de los casos y el 20% rechaza o habla mal de sus productos y servicios.

### **Agrupaciones empresariales que han aportado al desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile**

En las últimas tres décadas las asociaciones empresariales han desarrollado una fructífera labor en el desarrollo directo de programas en el área de salud, vivienda y educación, principalmente. Adicionalmente, a partir del 2002 los gremios empresariales han comenzado a participar activamente en la promoción de la R.S.E .

Entre las principales agrupaciones empresariales encontramos:

- **Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)<sup>7</sup>** : esta asociación creó en 1992 el consejo del área de desarrollo social llamando en el año 2002 Responsabilidad Social Sofofa, instancia que le ha permitido llevar a cabo acciones sociales impulsadas desde las empresas o directamente por la Sofofa en el área de la vivienda, educación, salud y deportes. Hoy a través de Sofofa responsabilidad social busca promover y difundir las buenas prácticas empresariales, desarrollando un marco ético y fomentando iniciativas voluntarias vinculadas con el bienestar social.
- **Cámara chilena de la construcción<sup>8</sup>**: desde sus orígenes, ha efectuado acciones dirigidas a Favorecer el bienestar de los trabajadores y de esta manera contribuir al desarrollo social del país. Es así como ha creado un conjunto de entidad en que, en el marco de la gestión privada de acción social, entrega prestaciones, servicios y beneficios a 7 millones de personas cada año.
- **Sociedad nacional de minería<sup>9</sup>** la sociedad ha querido complementar su aporte al desarrollo del país con la creación en el año 2000 de la Fundación Educacional de la Minería, a través de la cual se espera facilitar el acceso al saber en todos los ámbitos y dar nuevas oportunidades en el plano profesional, cultural y económico .
- **Sociedad nacional de agricultura<sup>10</sup>**: en 1976 creó la Corporación de desarrollo Social de sector rural para colaborar con el mejoramiento de las condiciones educativas, culturales y técnicas de las personas vinculadas a la actividad rural.
- **Cámara Nacional de Comercio<sup>11</sup>**: en 1979 creó la OTIC, Organismo Técnico

---

<sup>7</sup> [www.sofofa.cl](http://www.sofofa.cl)

<sup>8</sup> [www.cchc.cl](http://www.cchc.cl)

<sup>9</sup> [www.sonami.cl](http://www.sonami.cl)

<sup>10</sup> [www.sna.cl](http://www.sna.cl)

<sup>11</sup> [www.cnc.cl](http://www.cnc.cl)

Intermedio de Capacitación, que presta servicios en el área de capacitación. Además desde 1988 presta ayuda a sus asociados para adquirir su vivienda. A finales del 2002 firmo un convenio de trabajo junto con Acción Empresarial, con el fin de aprovechar la sinergia de ambas partes para impulsar diversos proyectos de interés común en el área de la R.S.E.

A su vez existen diversas empresas que en la actualidad forman parte de las empresas asociadas a Acción Empresarial, *fundación sin fines de lucros gestada por el sector empresarial para promover la R.S.E.*

- **Aguas Andinas.**
- **Angloamerican Chile.**
- **Asociación Chilena de Seguridad.**
- **Bank Boston.**
- **Banco Santander.**
- **Bellsouth.**
- **Caja de Compensacion Los Andes.**
- **CCU.**
- **Chiletabacos.**
- **Codiga Gas.**
- **Colbun.**
- **Corpora TresMontes.**
- **Forestal Terranova.**
- **Grupo Enersis.**
- **McCann Erickson.**
- **McDonal's.**
- **Minera Escondida.**
- **Natura Cosméticos.**
- **Philips Chilena.**

Por otra parte, Casa de la Paz ha podido constatar que existe un gran desconocimiento entre los empresarios sobre las herramientas existentes para implementar las relaciones con la comunidad, gracias a la experiencia obtenida al participar en la Comisión Verificadora de Conducta Responsable, promovida por la Asociación de Industriales Químicos, uno de cuyos cinco códigos se refiere a la relación con la comunidad.

Actualmente existen diversos actores que están incursionando en la promoción de la R.S.E en Chile desde diferentes enfoques. Sin embargo, la única institución que se ha especializado en el componente "Relación Empresa-Comunidad" es Casa de la Paz.

Casa de la Paz se percibe como una instancia de encuentro intersectorial, capaz de generar procesos de diálogo y construcción de confianzas entre gobierno, sector privado, mundo académico y organizaciones sociales. A partir de 1996, Casa de la Paz ha desarrollado interesantes experiencias de promoción de la responsabilidad social, relacionando a las empresas con la comunidad, a partir de tres ámbitos de acción principales:

- Diseño y ejecución de proyectos de RSE con comunidades de escasos recursos, por ejemplo, con la empresa **Shell Chile** (Puente Alto, Maipú, Huechuraba y Recoleta), **ENAMI** (Ventanas) y **Fundación Minera Escondida** (Antofagasta).
- Diseño e implementación de programas de relacionamiento empresa-comunidad a partir de los impactos generados por los procesos productivos, por ejemplo con **Monte Águila** (Collipulli), **Aguas Andinas** (Lo Prado, Quilicura, Pudahuel, El Bosque, San Bernardo), **Gerdau Aza** (Renca y Quilicura), **Minera Pelambres** (Cuarta Región).
- Verificación de Conducta Responsable. Casa de la Paz ha ganado también experiencia en la relación empresa-comunidad, a través de su participación por segundo año consecutivo en la Comisión Verificadora de Conducta Responsable, promovida por la **Asociación de Industriales Químicos**, lo que le ha permitido conocer 18 casos verificados a la fecha.

Dentro de los proyectos emprendidos durante estos últimos años, destacan:

- ▶ **Aguas Andinas**
- ▶ **Shell**
- ▶ **ENAMI Ventanas**
- ▶ **Fundación Minera Escondida**
- ▶ **Gerdau Aza**
- ▶ **Forestal Terranova**
- ▶ **Minera los Pelambres**
- ▶ **Forestal Monte Águila**

## **INDICADORES IMPLEMENTADOS POR VIÑA SANTA RITA**

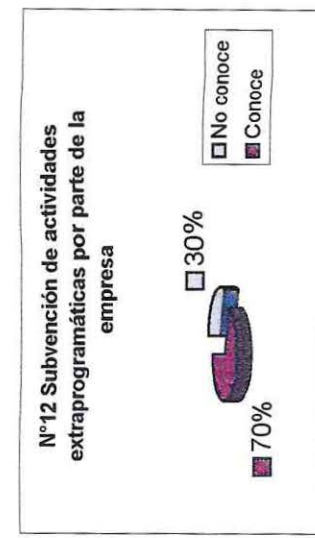
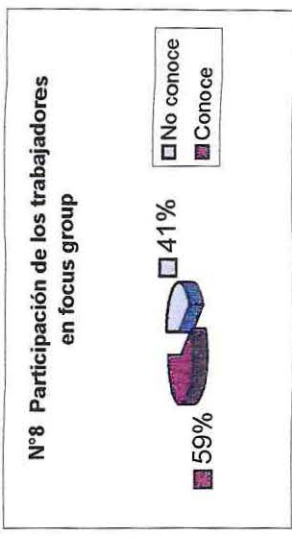
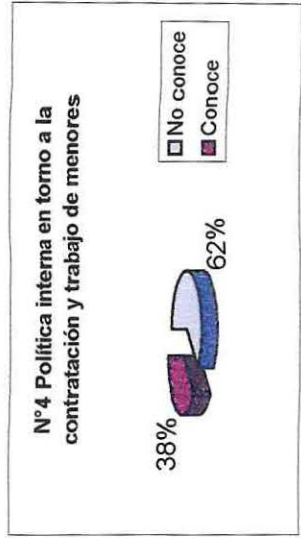
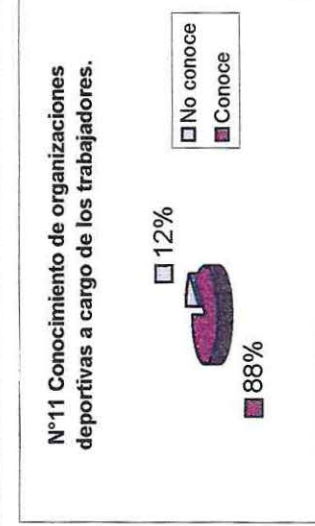
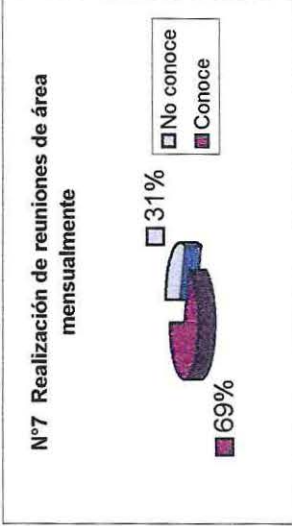
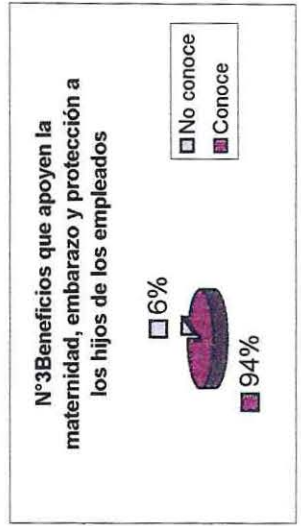
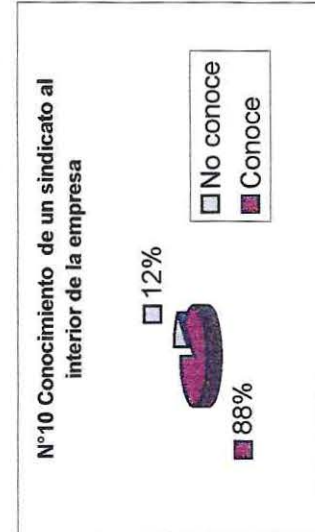
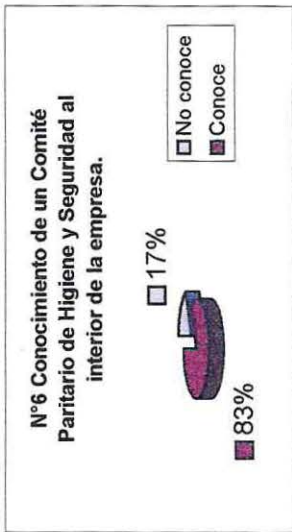
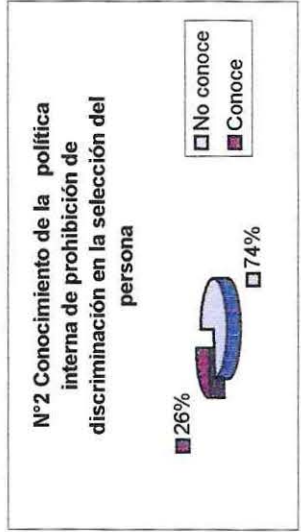
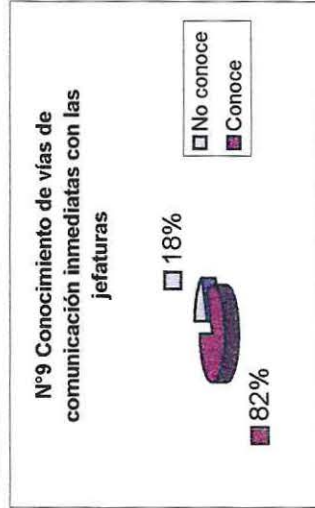
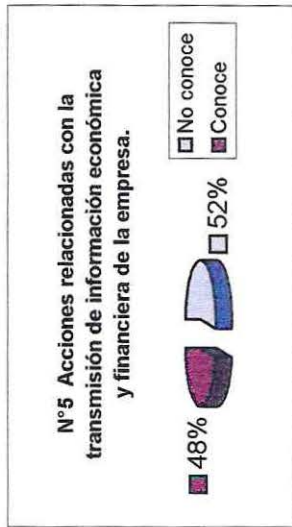
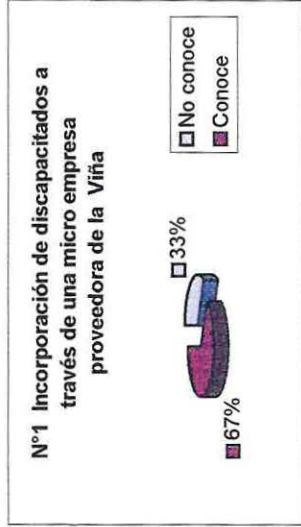
1. Políticas y/o Acciones que apoyen la diversidad en la Empresa.
2. Políticas y/o acciones que prohíban la discriminación.
3. Políticas y/o acciones que apoyen el embarazo, maternidad y protección a los hijos de los trabajadores.
4. Respeto por la legislación nacional en relación la contratación y trabajo de menores.
5. Disponen los trabajadores de informaciones económicas y financieras y son capacitados para esto su análisis y comprensión.
6. Se considera de la participación de representantes de los trabajadores en comités encargados de la formulación de su estrategia.
7. La gerencia que considera la existencia de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos como positivo para su desempeño y permite su libertad de acción.
8. Provee a grupos organizados y/o sindicatos de información sobre las condiciones de trabajo.
9. Se reúne la Gerencia periódicamente con grupos de trabajadores organizados y /o sindicatos para oír sugerencias y negociar retroalimentando esta información para decisiones gerenciales.
10. Provee a grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos datos financieros y relacionados a los objetivos estratégicos cuando estos afectan a los trabajadores.
11. Posee un programa de participación en los resultados y/o bonificación a nivel individual y/o colectivo, relacionada con el desempeño.
12. Se evalúa y premia el desempeño individual y colectivo con criterios y procedimientos objetivos.
13. Promueve y mantiene actividades de desarrollo y capacitación continua del personal.
14. Ofrece al personal, sin distinción, becas de estudio para la adquisición d estudios más universales y con impacto positivo para su empleabilidad.
15. Hace uso regular de la franquicia tributaria SENCE a los programas de capacitación.
16. Cuenta con programas de desarrollo de habilidades y conocimientos para sus trabajadores.
17. Cuenta con programas de desarrollo de carrera para sus trabajadores.

- 18.** Premia el desarrollo de habilidades de sus trabajadores.
- 19.** Cumple con las obligaciones legales que aseguran buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad.
- 20.** Buscan alcanzar modelo de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
- 21.** Realiza investigaciones de clima organizacional.
- 22.** Desarrolla políticas que facilitenle equilibrio Trabajo-Familia entre sus trabajadores.
- 23.** Procura la participación del personal en la definición de las metas e indicadores de desempeño relacionados a las condiciones de trabajo, salud y seguridad y/o las difunde a sus trabajadores.
- 24.** Ofrece programas de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y alcohol.
- 25.** Promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo.
- 26.** Utiliza sistemas flexibles de beneficios para acomodarse a las diversas necesidades de su personal. (Diversidad de Estado civil, Sexo, edad)
- 27.** Posee un plan de salud familiar para sus trabajadores.
- 28.** Orienta a su personal sobre los procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación.
- 29.** Mantiene un programa de previsión complementaria para la jubilación.
- 30.** Ofrece programas de despido voluntario.

**RESULTADOS VARIABLE N°2**  
**“CONOCIMIENTO DE LAS ACCIONES POR PARTE DE**  
**LOS TRABAJADORES”**

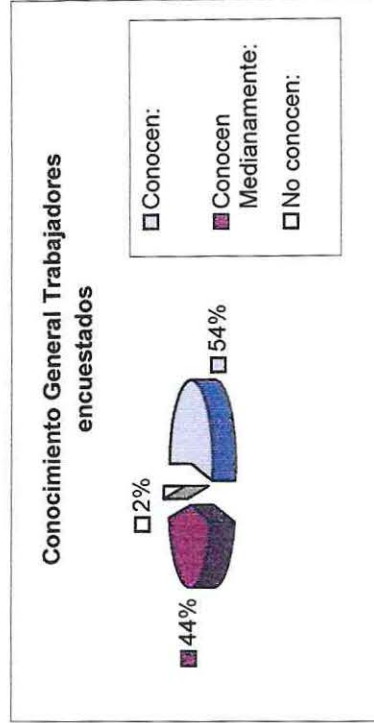
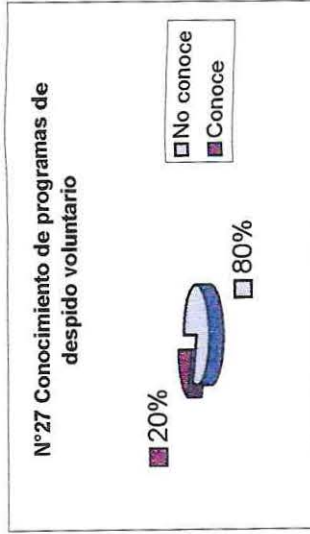
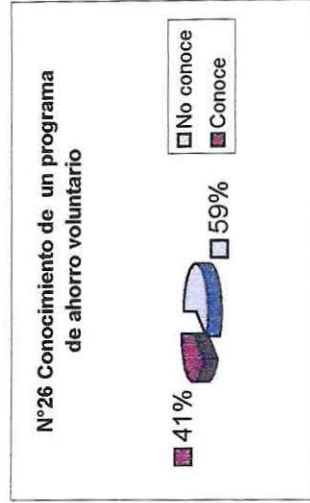
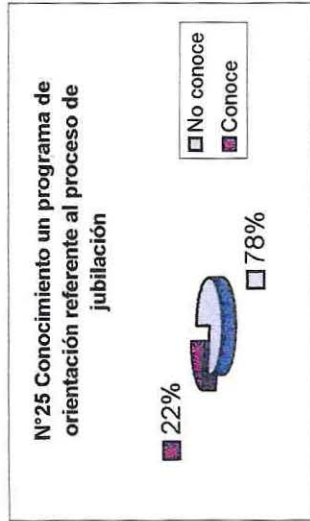
**RESULTADOS GENERALES**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
No conoce	39	7	74	64	21	37	49	21	14	14	14	14
Conoce	81	114	46	58	100	84	71	99	107	107	107	85





P25	P26	P27
94	71	97
27	50	24



Conocen:	65
Conocen Med	54
No conocen:	3
<b>Total Muestra</b>	<b>122</b>

## **EJECUTIVOS**

Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
No conoce	1	5	1	3	2	3	1	3	1	0	0	0
Conoce	4	0	4	2	3	2	4	2	4	5	5	5

**N°1 Incorporación de discapacitados a través de una micro empresa proveedora de la Viña**

No conoce  
 Conoce

**N°2 Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del persona**

No conoce  
 Conoce

**N°3 Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los empleados**

No conoce  
 Conoce

**N°4 Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores**

No conoce  
 Conoce

**N°5 Acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la empresa.**

No conoce  
 Conoce

**N°6 Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la empresa.**

No conoce  
 Conoce

**N°7 Realización de reuniones de área mensualmente**

No conoce  
 Conoce

**N°8 Participación de los trabajadores en focus group**

No conoce  
 Conoce

**N°9 Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas**

No conoce  
 Conoce

**N°10 Conocimiento de un sindicato al interior de la empresa**

No conoce  
 Conoce

**N°11 Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.**

No conoce  
 Conoce

**N°12 Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la empresa**

No conoce  
 Conoce

P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	0	1	1	2	1	0	1	0	2	0	0
4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5

**N°13** Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la empresa y el sindicato

No conoce  
 Conoce

**N°14** Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual

No conoce  
 Conoce

**N°15** Conocimiento de beneficios voluntarios

No conoce  
 Conoce

**N°16** Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de bienestar

No conoce  
 Conoce

**N°17** La Empresa Otorga Beneficios obtenidos por negociación Colectiva

No conoce  
 Conoce

**N°18** Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal.

No conoce  
 Conoce

**N° 19** Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores

No conoce  
 Conoce

**N°20** Ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador

No conoce  
 Conoce

**N° 21** Conocimiento de medidas al interior de la empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador

No conoce  
 Conoce

**N°22** Se responsabiliza la empresa frente a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales

No conoce  
 Conoce

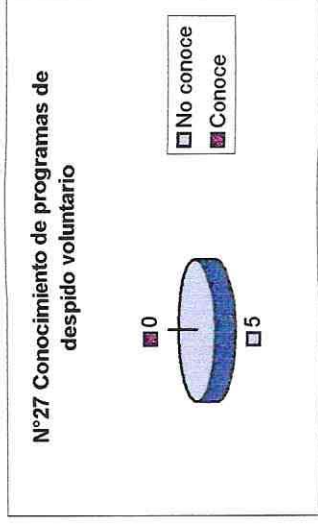
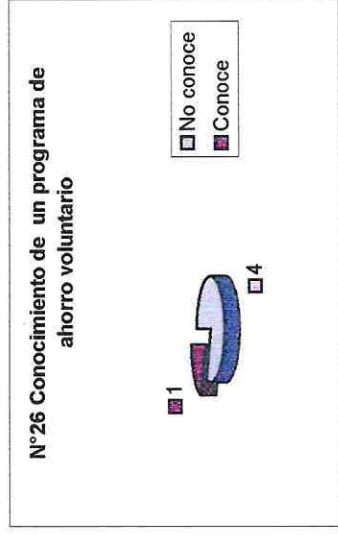
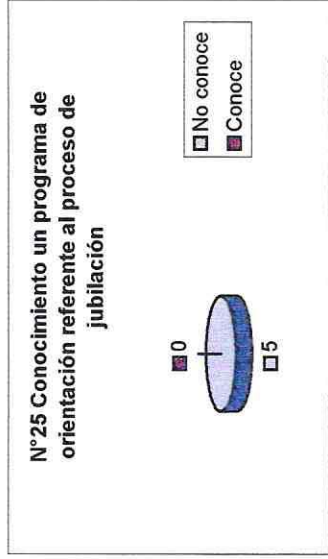
**N°23** Conocimiento de algún método de medición que refleje el clima organizacional al interior de la empresa

No conoce  
 Conoce

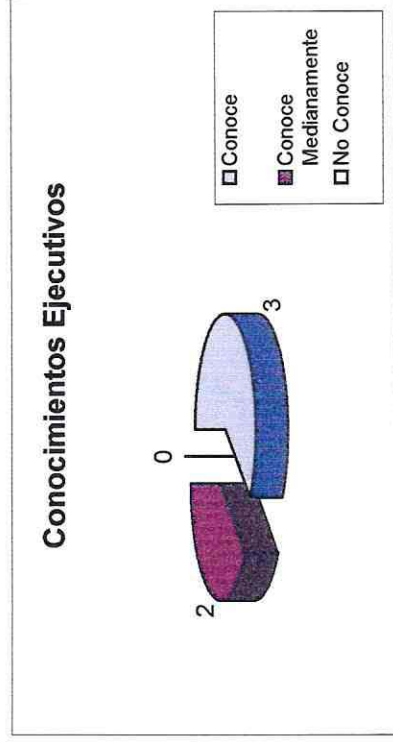
**N°24** Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados

No conoce  
 Conoce

P25	P26	P27
1	1	1
1	2	1
5	4	5
0	1	0



Conoce 3  
 Conoce Medianamente 2  
 No Conoce 1



## **PROFESIONALES**

Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
17	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
No conoce	6	15	0	13	11	6	8	10	3	3	2	6
Conoce	12	3	18	5	7	12	10	8	15	15	16	12

**N°1 Incorporación de discapacitados a través de una micro empresa proveedora de la Viña**

No conoce  
 Conoce

**N°5 Acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la empresa.**

No conoce  
 Conoce

**N°9 Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas**

No conoce  
 Conoce

**N°2 Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del persona**

No conoce  
 Conoce

**N°6 Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la empresa.**

No conoce  
 Conoce

**N°10 Conocimiento de un sindicato al interior de la empresa**

No conoce  
 Conoce

**N°3 Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los empleados**

No conoce  
 Conoce

**N°7 Realización de reuniones de área mensualmente**

No conoce  
 Conoce

**N°11 Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.**

No conoce  
 Conoce

**N°4 Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores**

No conoce  
 Conoce

**N°8 Participación de los trabajadores en focus group**

No conoce  
 Conoce

**N°12 Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la empresa**

No conoce  
 Conoce

P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	1	3	1	10	1	1	1	7	2	4	3
12	17	15	17	17	8	17	17	11	16	14	15

N°13 Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la empresa y el sindicato



N°17 La Empresa Otorga Beneficios obtenidos por negociación Colectiva



N°9 Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas



N°14 Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual



N°18 Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal.



N°10 Conocimiento de un sindicato al interior de la empresa



N°15 Conocimiento de beneficios voluntarios



N°19 Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores



N°11 Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.



N°16 Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de bienestar



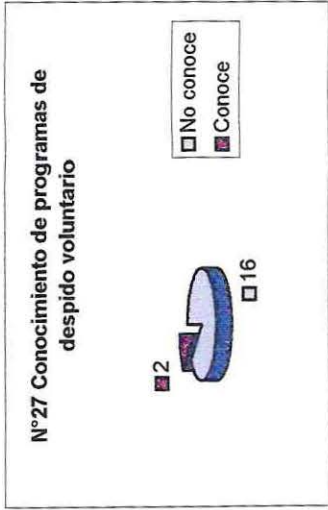
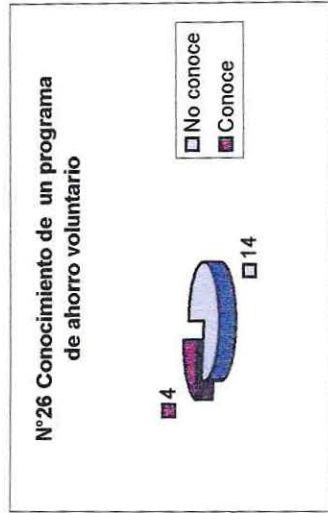
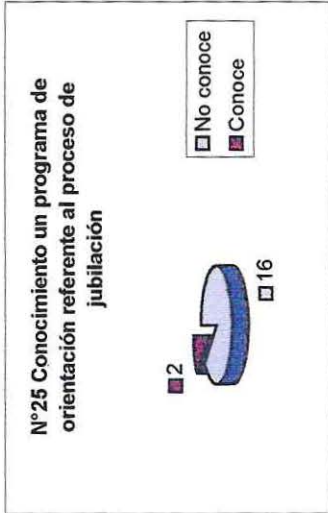
N°20 Ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador



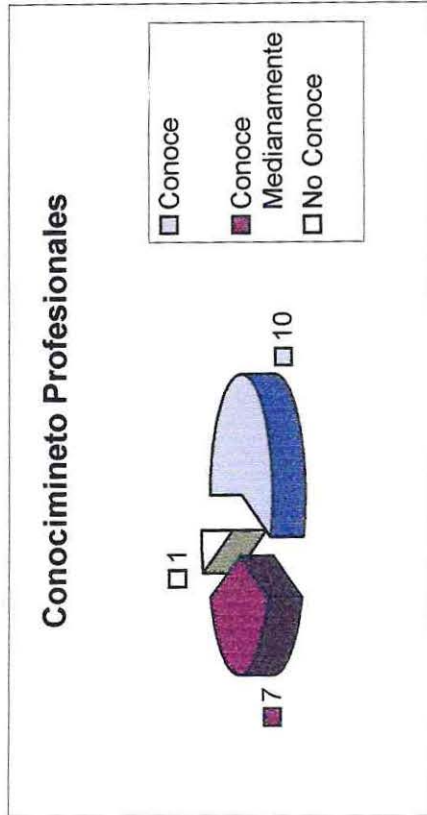
N°12 Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la empresa



P25	P26	P27
1	1	1
1	1	1
2	1	1
16	14	16
2	4	2



Conoce 10  
 Conoce Medianamente 7  
 No Conoce 1



## **ADMINISTRATIVOS**

Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
No Conoce	24	43	5	30	28	14	8	14	23	8	7	14
Conoce	30	11	49	24	26	40	46	40	31	46	47	46

**N°1 Incorporación de discapacitados a través de una micro empresa proveedora de la Viña**

No Conoce  
 Conoce

**N°2 Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del persona**

No Conoce  
 Conoce

**N°3 Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los empleados**

No Conoce  
 Conoce

**N°4 Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores**

No Conoce  
 Conoce

**N°5 Acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la empresa.**

No Conoce  
 Conoce

**N°6 Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la empresa.**

No Conoce  
 Conoce

**N°7 Realización de reuniones de área mensualmente**

No Conoce  
 Conoce

**N°8 Participación de los trabajadores en focus group**

No Conoce  
 Conoce

**N°9 Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas**

No Conoce  
 Conoce

**N°10 Conocimiento de un sindicato al interior de la empresa**

No Conoce  
 Conoce

**N°11 Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.**

No Conoce  
 Conoce

**N°12 Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la empresa**

No Conoce  
 Conoce

P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	8	7	7	1	21	6	5	22	4	13	14
38	47	53	47	53	33	48	49	32	50	41	40

N°13 Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la empresa y el sindicato



N°17 La Empresa Otorga Beneficios obtenidos por negociación Colectiva



N°14 Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual



N°18 Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal.



N° 21 Conocimiento de medidas al interior de la empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador



N°22 Se responsabiliza la empresa frente a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales



N°15 Conocimiento de beneficios voluntarios



N° 19 Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores



N°16 Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de bienestar



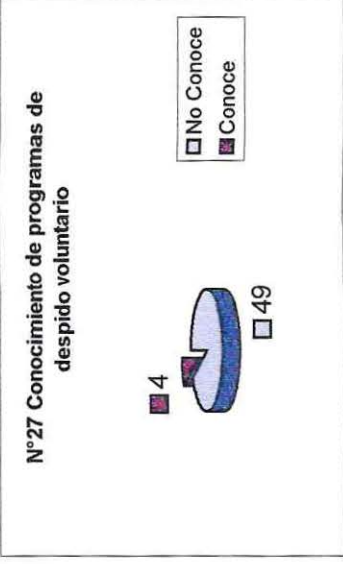
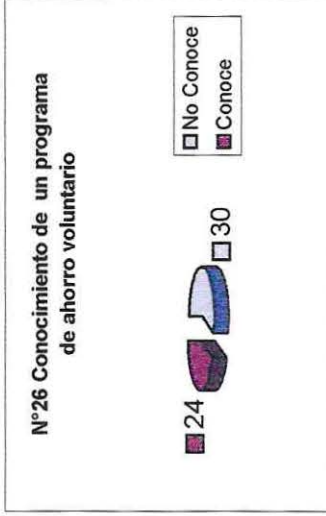
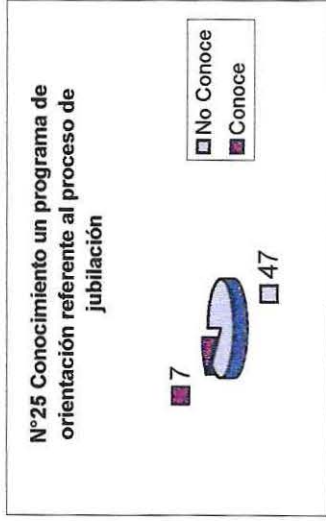
N°20 Ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador



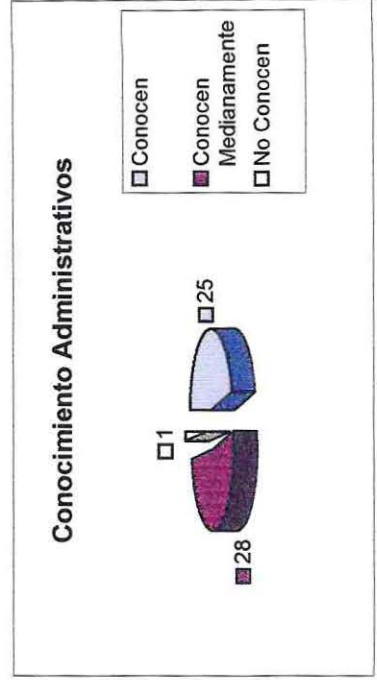
N°24 Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados



P25	P26	P27
1	2	2
2	2	1
1	2	1
47	30	49
7	24	4



Conocen	25
Conocen Medianamente	28
No Conocen	1



## **OPERARIOS**

Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
45	2*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
No Conoce	8	26	1	28	23	14	4	13	9	4	4	4
Conoce	35	17	43	15	22	30	40	30	34	40	40	40

**N°1 Incorporación de discapacitados a través de una micro empresa proveedora de la Viña**

No Conoce  
 Conoce

**N°2 Conocimiento de la política interna de prohibición de discriminación en la selección del persona**

No Conoce  
 Conoce

**N°3 Beneficios que apoyen la maternidad, embarazo y protección a los hijos de los empleados**

No Conoce  
 Conoce

**N°4 Política interna en torno a la contratación y trabajo de menores**

No Conoce  
 Conoce

**N°5 Acciones relacionadas con la transmisión de información económica y financiera de la empresa.**

No Conoce  
 Conoce

**N°6 Conocimiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad al interior de la empresa.**

No Conoce  
 Conoce

**N°7 Realización de reuniones de área mensualmente**

No Conoce  
 Conoce

**N°8 Participación de los trabajadores en focus group**

No Conoce  
 Conoce

**N°9 Conocimiento de vías de comunicación inmediatas con las jefaturas**

No Conoce  
 Conoce

**N°10 Conocimiento de un sindicato al interior de la empresa**

No Conoce  
 Conoce

**N°11 Conocimiento de organizaciones deportivas a cargo de los trabajadores.**

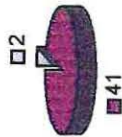
No Conoce  
 Conoce

**N°12 Subvención de actividades extraprogramáticas por parte de la empresa**

No Conoce  
 Conoce

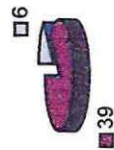
P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
2	10	6	6	5	6	8	10	12	8	5	18
41	37	39	39	34	39	36	34	32	36	39	25
											35

N°13 Conocimiento de negociaciones colectivas por parte de la empresa y el sindicato



No Conoce  
 Conoce

N°17 La Empresa Otorga Beneficios obtenidos por negociación Colectiva



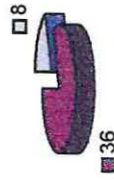
No Conoce  
 Conoce

N°14 Participación de los trabajadores en los resultados y bonificaciones a nivel individual



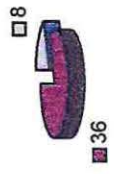
No Conoce  
 Conoce

N°18 Promueve y desarrolla actividades de capacitación continua del personal.



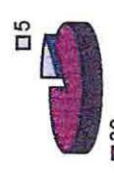
No Conoce  
 Conoce

N°21 Conocimiento de medidas al interior de la empresa que resguarden la salud y seguridad del trabajador



No Conoce  
 Conoce

N°22 Se responsabiliza la empresa frente a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales



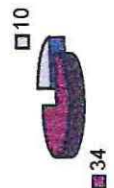
No Conoce  
 Conoce

N°23 Conocimiento de algún método de medición que refleje el clima organizacional al interior de la empresa



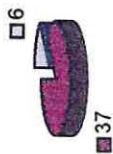
No Conoce  
 Conoce

N°19 Conocimiento de becas de estudios para los trabajadores



No Conoce  
 Conoce

N°15 Conocimiento de beneficios voluntarios



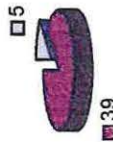
No Conoce  
 Conoce

N°20 Ejecuta programas de desarrollo de habilidades dirigidas al trabajador



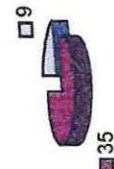
No Conoce  
 Conoce

N°16 Conocimiento de los beneficios proporcionados por el Fondo de bienestar



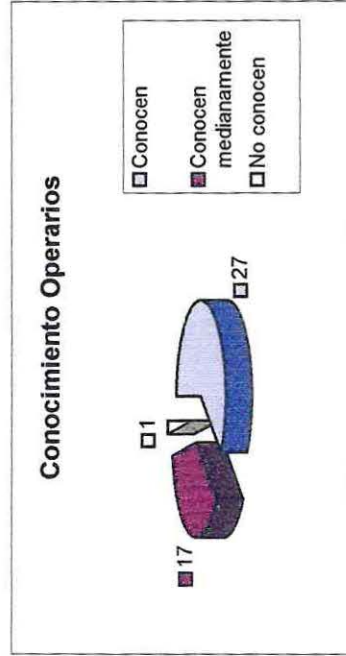
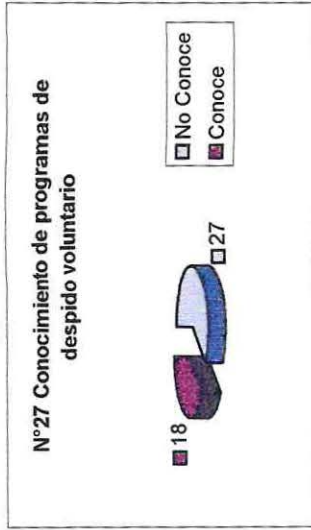
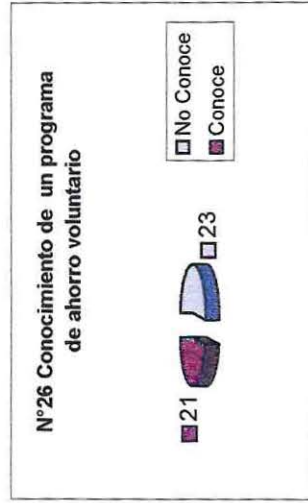
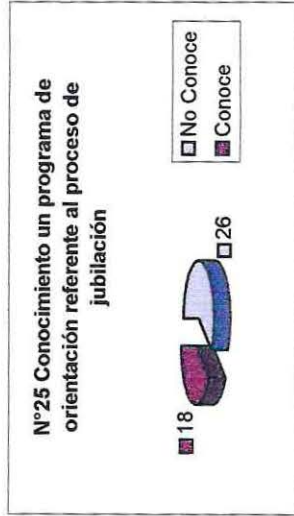
No Conoce  
 Conoce

N°24 Conocimiento de un programa que facilite el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados



No Conoce  
 Conoce

P25	P26	P27
2	2	1
2	2	2
2	2	1
26	23	27
18	21	18



Conocen	27
Conocen med	17
No conocen	1

## **RESULTADOS PREGUNTA ABIERTA**

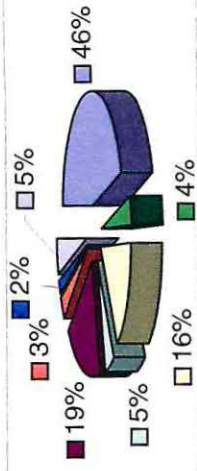
## **RESULTADOS GENERALES**

## General

	Ejecutivos	Profesional	Administrati	Operarios	Total
Opina que no	3	6	21	23	53
Proponen ma	0	0	2	3	5
Proponen un	1	1	8	9	19
Proponen acti	0	3	3	0	6
Proponen incor	1	2	12	7	22
Proponen me	1	2	0	1	4
Proponen ma	0	1	0	1	2
La respuesta	0	3	1	2	6

### Acciones propuestas por el total de la muestra

- Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones
- Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador
- Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna
- Proponen actividades de recreación y esparcimiento
- Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios
- Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad
- Proponen mayor trabajo en equipo
- La respuesta no corresponde a lo preguntado



## **EJECUTIVOS**

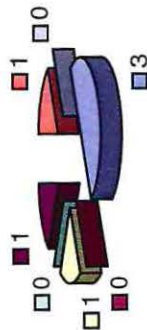
## Ejecutivos

### PREGUNTA N°28

Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones	3
Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador	0
Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna	1
Proponen actividades de recreación y esparcimiento	0
Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios	1
Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad	1
Proponen mayor trabajo en equipo	0
La respuesta no corresponde a lo preguntado	0

¿ Que acción(es) cree usted que sería(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?

- Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones
- Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador
- Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna
- Proponen actividades de recreación y esparcimiento
- Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios
- Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad
- Proponen mayor trabajo en equipo
- La respuesta no corresponde a lo preguntado



## **PROFESIONALES**

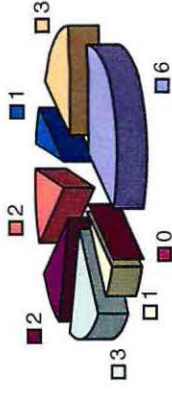
## Profesionales

### PREGUNTA N°28

Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones	6
Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador	0
Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna	1
Proponen actividades de recreación y esparcimiento	3
Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios	2
Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad	2
Proponen mayor trabajo en equipo	1
La respuesta no corresponde a lo preguntado	3

¿ Que acción(es) cree usted que sería(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?

- Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones
- Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador
- Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna
- Proponen actividades de recreación y esparcimiento
- Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios
- Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad
- Proponen mayor trabajo en equipo
- La respuesta no corresponde a lo preguntado



## **ADMINISTRATIVOS**

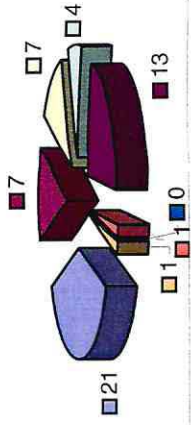
## Administrativas

### PREGUNTA N° 28

Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones	21
Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador	7
Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna	7
Proponen actividades de recreación y esparcimiento	4
Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios	13
Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad	1
Proponen mayor trabajo en equipo	0
La respuesta no corresponde a lo preguntado	1
<b>54</b>	

**¿ Que acción(es) cree usted que sería(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?**

- Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones
- Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador
- Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna
- Proponen actividades de recreación y esparcimiento
- Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios
- Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad
- Proponen mayor trabajo en equipo
- La respuesta no corresponde a lo preguntado



## **OPERARIOS**

## Operarios

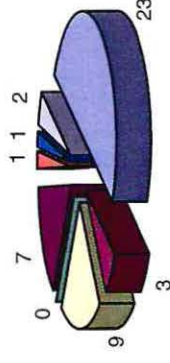
### PREGUNTA N° 28

Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones	23
Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador	3
Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna	9
Proponen actividades de recreación y esparcimiento	0
Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios	7
Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad	1
Proponen mayor trabajo en equipo	1
La respuesta no corresponde a lo preguntado	2

46

¿ Que acción(es) cree usted que sería(n) importante(s) incorporar en la Empresa en beneficio de la Calidad de Vida Laboral?

- Opina que no hace falta incorporar nuevas acciones
- Proponen mayor reconocimiento e incentivos para el trabajador
- Proponen un mejoramiento de los canales de comunicación interna
- Proponen actividades de recreación y esparcimiento
- Proponen incorporación y mejoramiento de beneficios
- Proponen mejorar la Infraestructura y seguridad

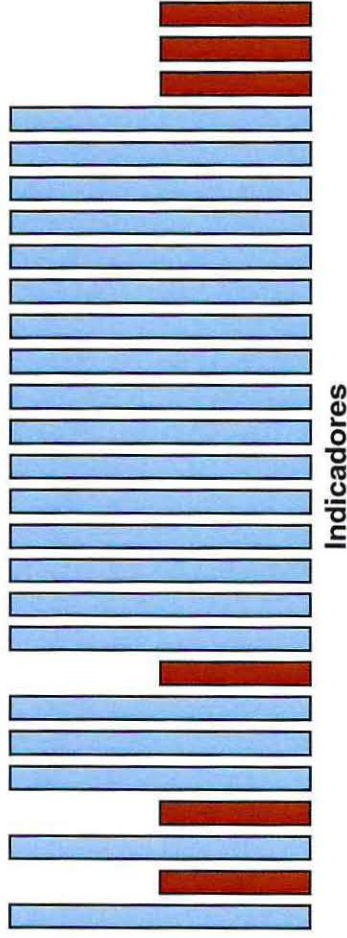


**RESULTADOS VARIABLE N°3**  
**“INTERÉS DE LOS TRABAJADORES”**

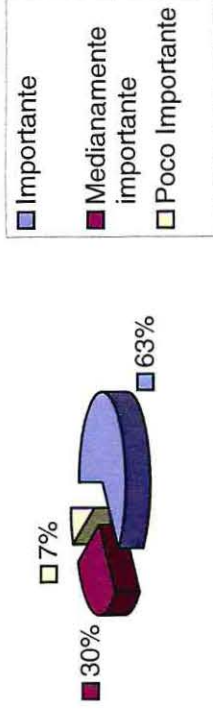
**RESULTADOS GENERALES**

Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Ejecutivos	6	4	7	5	6	5	6	4	7
Profesionales	6	6	7	6	6	6	6	6	7
Administrativos	6	5	7	5	6	6	6	6	6
Operarios	5	5	6	4	5	5	4	4	5
Promedio	6	5	7	5	6	6	6	5	6
Total	Importante	MI	Importante	MI	Importante	Importante	Importante	MI	Importante

### Indicadores Catalogados Por Importancia

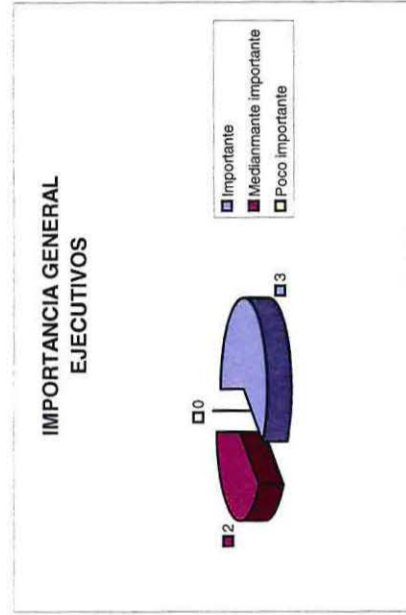
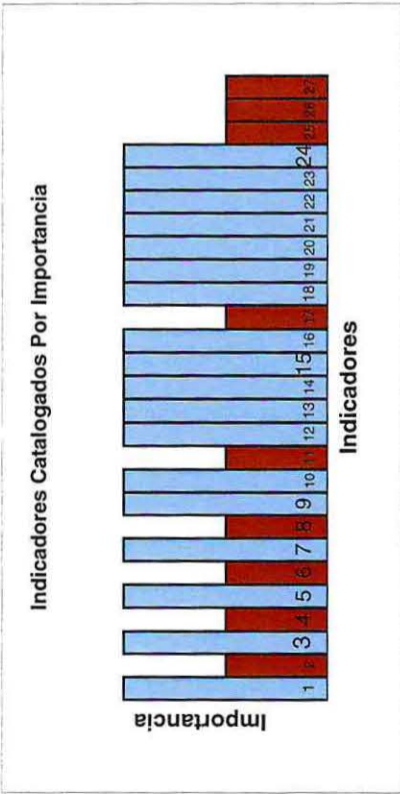


### Importancia Asignada por el total de la Muestra



## **EJECUTIVOS**

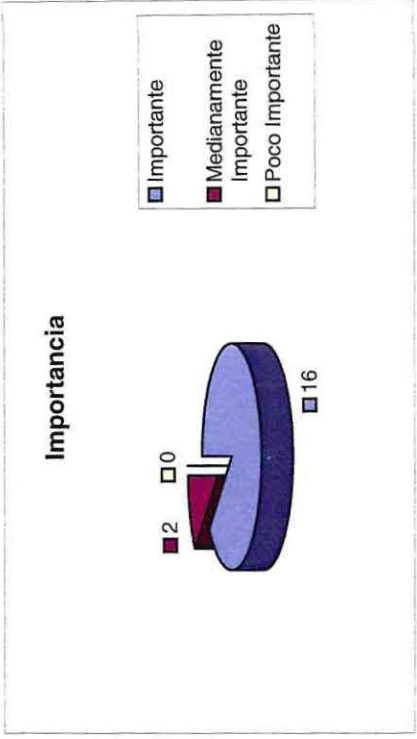
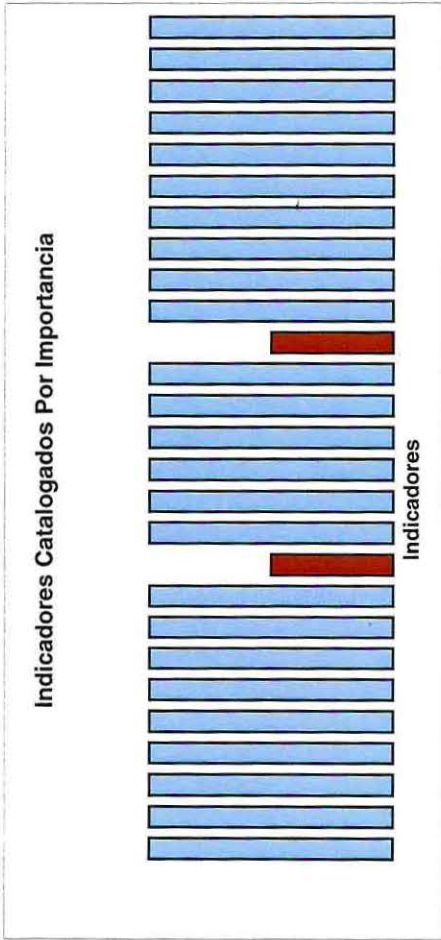
Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	6	5	6	5	5	6
2	7	7	4	6	7	3	6	4	2
3	7	7	0	7	0	6	0	7	0
4	7	7	7	7	7	7	5	7	7
5	7	7	6	7	6	7	6	7	6
<b>Promedio</b>	<b>6,4</b>	<b>4,2</b>	<b>6,6</b>	<b>5</b>	<b>5,8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>	<b>6,6</b>
<b>Importancia</b>	Importante	MI	Importante	MI	Importante	MI	Importante	MI	Importante



Importante
Medianamente importante
Poco importante

## **PROFESIONALES**

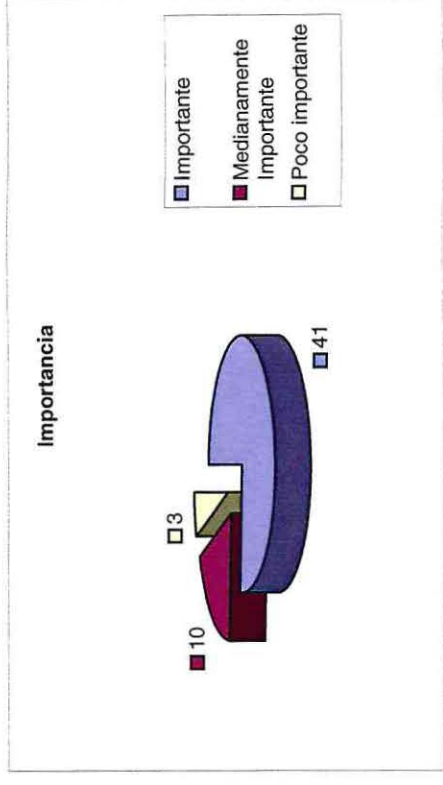
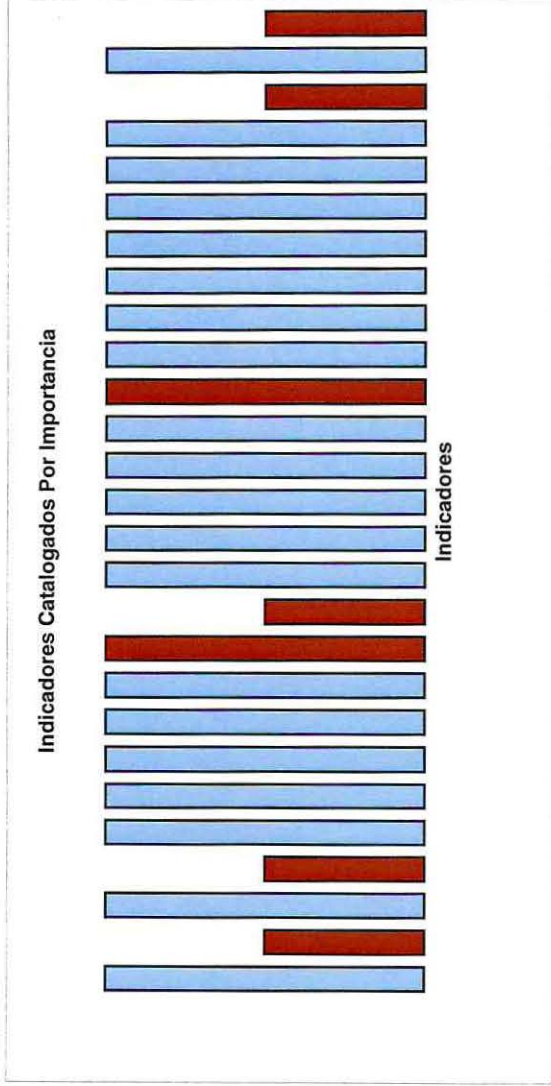
Importancia		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1		7	5	6	7	7	7	7	6	6	4	7
16		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17		6	7	7	7	6	7	5	5	7	3	7
18		7	7	7	7	5	7	6	7	7	6	6
<b>Prmedio</b>		<b>6,5,889</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5,66666667</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Importancia</b>	Importante	6	6	7	6	6	6	6	6	7	5	6
	Importante											
	MI											
	Importante											



Importante	
Medianamente Importante	
Poco importante	

## **ADMINISTRATIVOS**

Trabajador	Importancia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	5	6	7	5	7	4	7	5	7	5	7	3
54	6	2	7	6	5	6	7	7	7	7	6	7
<b>Promedio</b>	<b>5,796296296</b>	<b>4,944444444</b>	<b>6,722222222</b>	<b>5,185185185</b>	<b>5,592592593</b>	<b>5,944444444</b>	<b>5,833333333</b>	<b>5,518518519</b>	<b>6,185185185</b>	<b>6,185185185</b>	<b>5,740740741</b>	<b>5</b>
<b>Impotancia</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Importante</b>	<b>MI</b>	<b>MI</b>	<b>Importante</b>	<b>MI</b>	<b>Importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Importante</b>	<b>MI</b>

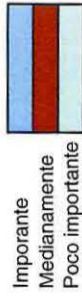
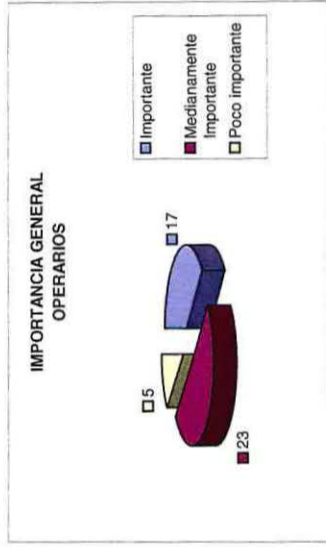
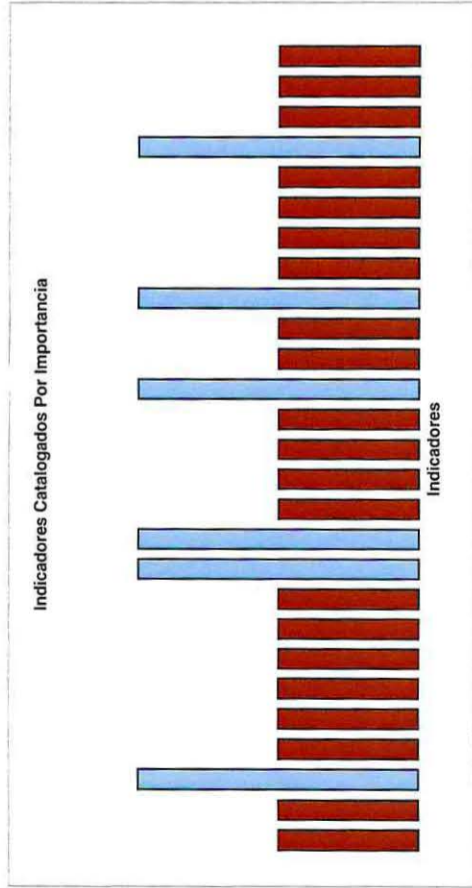


Importante	Medianamente Importante	Poco importante
10	3	41

Importante	41	75%
Medianament	0	19%
Poco importat	0	6%

## **OPERARIOS**

Importancia		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P19
Trabajador		7	0	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7
45		5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	6
Promedio		5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	6
Importancia	MI	MI	Importante	MI	MI	MI	MI	MI	MI	MI	Importante	Importante	MI	MI	MI	MI	Importante	Importante



Importante	17
Medianamente importante	23
Poco importante	5

- ▶ "Contar con horarios de colación"

- **Marketing y Comercialización Responsable:**

- ▶ "Marketing con causa Social"
- ▶ "Publicidad ética y responsable"
- ▶ "Asegurar la calidad y transparencia de sus productos"
- ▶ "Etiquetar el producto a la venta"
- ▶ "Promoción del consumo masivo del Vino"

## ACCIONES PARA RELACIONAR SEGÚN LAS CINCO ÁREAS TEMÁTICAS

Las siguientes acciones fueron utilizadas para la resolución de la actividad didáctica planificada para los sub-grupos de trabajo al interior de los Focus Group. Las frases resaltadas con color, son aquellas erróneas.

### ■ Ética Empresarial :

- ▶ “Realizar una competencia leal”
- ▶ “Tener una misión y valores al interior de la empresa”
- ▶ “Establecer códigos de ética al interior de la empresa”
- ▶ “ Reclutamiento de trabajadores dependiendo de su Religión”<sup>12</sup>
- ▶ “Pago de impuestos y salarios por parte de la empresa”

### ■ Medio Ambiente:

- ▶ “ Campañas de reciclaje al interior de la empresa”
- ▶ “Prevención de la contaminación”
- ▶ “Promoción de ambientes libres del Humo del Tabaco”
- ▶ “Cumplir con los estándares mínimos de riego y cultivo de sus viñedos”
- ▶ “Uso de pesticidas indiscriminado para la eliminación de Plagas”

### ■ Compromiso con la comunidad:

- ▶ “Apoya proyectos o causas Sociales”
- ▶ “Voluntariado por parte de los trabajadores en Organizaciones Sociales”
- ▶ “Entrega de donaciones por parte de la Empresa a Organizaciones Sociales”
- ▶ “Residir dentro de la Comuna donde se ubica la empresa”
- ▶ “Establecer convenios con los Restaurantes de comida rápida ubicados en la comunidad en la que opera”

### ■ Calidad de vida Laboral:

- ▶ “Respeto por la diversidad en el grupo de Trabajadores”
- ▶ “Otorgar oportunidades de desarrollo profesional y personal al interior del Empresa”
- ▶ “Programas de balance Vida Laboral y Personal”
- ▶ “Entrega del sueldo mínimo a sus trabajadores”

---

<sup>12</sup> Acciones distractoras

## INDICE

<i>Tu opinión: Un gran aporte</i>	1
<b>CONCEPTOS DE R.S.E</b>	5
<b>ESTUDIOS REALIZADOS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CHILE</b>	7
<b>CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY (CSR)</b>	9
<b>RAZONES PARA SER VISTO COMO SOCIALMENTE RESPONSABLE</b>	12
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	14
<b>TENDENCIAS Y ACCIONES GLOBALES RECIENTES EN R.S.E</b>	16
<b>INDICADORES IMPLEMENTADOS POR VIÑA SANTA RITA</b>	21
<b>RESULTADOS VARIABLE N°2</b>	23
<b>“CONOCIMIENTO DE LAS ACCIONES POR PARTE DE LOS TRABAJADORES”</b>	23
<b>RESULTADOS GENERALES</b>	23
<b>EJECUTIVOS</b>	24
<b>PROFESIONALES</b>	25
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	26
<b>OPERARIOS</b>	27
<b>RESULTADOS PREGUNTA ABIERTA</b>	28
<b>RESULTADOS GENERALES</b>	28
<b>EJECUTIVOS</b>	29
<b>PROFESIONALES</b>	30
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	31
<b>OPERARIOS</b>	32
<b>RESULTADOS VARIABLE N°3</b>	33
<b>“INTERÉS DE LOS TRABAJADORES”</b>	33
<b>RESULTADOS GENERALES</b>	33
<b>EJECUTIVOS</b>	34
<b>PROFESIONALES</b>	35
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	36

**OPERARIOS \_\_\_\_\_ 37**

**ACCIONES PARA RELACIONAR SEGÚN LAS CINCO ÁREAS TEMÁTICAS \_\_\_\_\_ 38**